

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Finanční arbitr České republiky a jeho role při ochraně spotřebitele

Financial Arbiter of the Czech Republic and his Role in Consumer Protection

Student: Radek Petruška

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Milan Gryga

Ostrava 2013

VŠB - Technická univerzita Ostrava  
Ekonomická fakulta  
Katedra práva

## Zadání bakalářské práce

Student: **Radek Petruška**  
Studijní program: B6208 Ekonomika a management  
Studijní obor: 6208R011 Ekonomika a právo v podnikání  
Téma: **Finanční arbitr České republiky a jeho role při ochraně spotřebitele**  
**Financial Arbiter of the Czech Republic and his Role in Consumer Protection**

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
  2. Ochrana spotřebitele v ČR ve finanční sféře
  3. Charakteristika institutu finančního arbitra
  4. Funkce finančního arbitra
  5. Řízení před finančním arbitrem
  6. Výhled činnosti finančního arbitra do budoucnosti
  7. Závěr
- Seznam použité literatury  
Seznam zkratek  
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce  
Seznam příloh  
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

BAKEŠ, Milan et al. *Finanční právo*. 5. aktualizované vydání. Praha: C. H. Beck 2009. 548 s. ISBN 978-80-7400-801-6.  
MRKÝVKA, Petr a Ivana PAŘÍZKOVÁ. *Základy finančního práva*. Brno: Masarykova univerzita, 2008. 252 s. ISBN 978-80-210-4514-9.  
SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi: Komentář*. Praha: C. H. Beck, 2009. 136 s. ISBN 978-80-7400-091-1.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Milan Gryga**

Datum zadání: 23.11.2012

Datum odevzdání: 10.05.2013



JUDr. Bohuslav Halfar  
vedoucí katedry

prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

Místopřísežné prohlášení

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou práci vypracoval samostatně.

V Ostravě dne 10.5.2013

Petrůška

Radek Petruška

## **Poděkování**

Tímto bych rád poděkoval Mgr. Milanu Grygovi za odborné konzultace, připomínky a cenné rady, které mi poskytl během jednotlivých konzultací.

## Obsah

1. Úvod.....	5
2. Ochrana spotřebitele v ČR ve finanční sféře.....	6
2.1 Důvody ochrany spotřebitele.....	6
2.2 Cíle ochrany spotřebitele.....	7
2.3 Právní vymezení ochrany spotřebitele.....	8
2.3.1 Úprava ochrany spotřebitele v evropském měřítku.....	8
2.3.2 Úprava ochrany spotřebitele v českém právním systému.....	11
2.3.3 Další právní předpisy upravující ochranu spotřebitele na finančním trhu.....	12
2.4 Instituce vykonávající ochranu spotřebitele na finančním trhu.....	15
3. Charakteristika institutu finančního arbitra.....	17
3.1 Definice.....	17
3.2 Právní vymezení a vývoj.....	21
3.2.1 Principy.....	21
3.2.2 Zákony využívané při rozhodovací činnosti arbitra.....	23
3.2.3 Zákon o finančním arbitrovi a jeho novelizace.....	25
3.3 Alternativy k finančnímu arbitrovi.....	27
4. Funkce finančního arbitra.....	29
4.1 Volba a zánik funkce.....	29
4.2 Náklady a Kancelář finančního arbitra.....	30
4.3 Ostatní povinnosti finančního arbitra.....	32
4.3.1 Mezinárodní spolupráce.....	33
4.3.2 Informační povinnost arbitra.....	34
4.3.3 Kontrola institucí a ukládání pokut.....	35
5. Řízení před finančním arbitrem.....	38
5.1 Zahájení řízení.....	38
5.2 Náležitosti návrhu na zahájení řízení.....	40

5.3	Zásady řízení.....	41
5.4	Zastavení řízení.....	43
5.5	Nález – meritorní rozhodnutí arbitra .....	44
5.6	Námítky – opravný prostředek proti rozhodnutí arbitra .....	45
5.7	Vykonatelnost nálezu .....	46
5.8	Rozhodovací proces arbitra v praxi .....	48
6.	Výhled činnosti finančního arbitra do budoucnosti .....	50
6.1	Vývoj za poslední období .....	50
6.2	Budoucnost institutu finančního arbitra .....	53
7.	Závěr.....	55
8.	Seznam použité literatury .....	57
9.	Seznam zkratek .....	60
10.	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce.....	61

## 1. Úvod

Tématem bakalářské práce je mimosoudní orgán rozhodující spory mezi občany a vybranými finančními institucemi. Jedná se o relativně mladý a veřejnosti málo známý specializovaný správní orgán, který vznikl a je oprávněn rozhodovat spory alternativním způsobem na základě zákona o finančním arbitrovi. Již od vzniku institutu finančního arbitra v roce 2003 se téměř každým rokem rozšiřují jeho pravomoci na finančním trhu.<sup>1</sup> Šířit nejen základní informace o orgánu, který chrání spotřebitele finančních služeb, je v dnešní době velmi důležité a důkaz ochrany spotřebitele je zřejmý hned při prvním seznámení, jelikož řízení před finančním arbitrem lze zahájit pouze na návrh spotřebitele. Záměrem práce je tedy představit problematiku činnosti a postavení finančního arbitra v českém právním řádu a zhodnotit jeho pozitiva a negativa.

Zpočátku jsou objasněny nedostatky finančního trhu, které vyvolávají potřebu ochrany spotřebitele a cíle této ochrany. Dále jsou nastíněny právní předpisy upravující oblast ochrany spotřebitele na evropské a české úrovni a některé další právní předpisy poskytující ochranu spotřebitele na finančním trhu. Na konci kapitoly jsou uvedeny jednotlivé instituce ovlivňující ochranu spotřebitele. Účelem není podat celkovou interpretaci o ochraně spotřebitele, ale zasadit téma finančního arbitra (dále jen arbitř) do širšího kontextu.

V následující kapitole je charakterizován vznik a vývoj institutu finančního arbitra fyzickou a legislativní cestou. Pro snadnější pochopení všech okolností jsou také definovány jednotlivé pojmy, jež jsou použity v zákoně o finančním arbitrovi a které arbitř využívá při své rozhodovací činnosti. Na závěr kapitoly jsou představeny ostatní alternativy mimosoudního řešení podobné českému arbitrovi.

Dále jsou popsány veškeré činnosti a povinnosti připadající k funkci arbitra. Uvedeny jsou podmínky, které musí osoba volená do této funkce splňovat. Je charakterizována nová Kancelář finančního arbitra, její organizační struktura a finanční zajištění.

Hlavní činností tohoto orgánu je rozhodování sporů, jež probíhá prostřednictvím řízení před finančním arbitrem, které je ve stejnojmenné kapitole popsáno od podání návrhu až po vykonatelnost nálezu. Na konci kapitoly je uveden příklad rozhodovacího procesu z praxe.

V závěrečné kapitole je zhodnocena činnost institutu finančního arbitra za poslední dva roky a také jsou zde nastíněny očekávané změny v následujících obdobích.

Z důvodu tendence rozvoje působnosti arbitra bude zřejmě v budoucnu právní úprava neaktuální, proto uvádíme, že práce vychází z právních předpisů účinných k 30. dubnu 2013.

---

<sup>1</sup> V současnosti je v legislativním procesu několik návrhů, které mají v blízké budoucnosti rozšířit kompetence finančního arbitra.

## 2. Ochrana spotřebitele v ČR ve finanční sféře

V devadesátých letech jsme se rozhodli „vykročit“ cestou tržního hospodářství na rozdíl od dob totalitního režimu, kdy u nás přebýval direktivní ekonomický systém. Přineslo to několik pozitivních, ale také negativních dopadů. Neměli jsme vytvořeny žádné právní či institucionální podklady pro tržní ekonomiku. Se vznikem Evropské unie došlo postupně k otevírání národních hranic a sjednocování tržního prostoru. Čím více se vnitřní trh rozšiřuje, tím častěji dochází k tržnímu selhávání, jejichž dopady vyvolávají potřebu ochrany spotřebitele jako slabšího účastníka trhu.

Nejprve si objasníme některé pojmy, které budeme v průběhu kapitoly užívat. **Spotřebitel** je z právního hlediska: „*fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.*“<sup>2</sup> Jako ekonomická jednotka je konečným uživatelem zboží nebo služby, které nakoupila pro uspokojení své potřeby, nikoli za účelem dalšího prodeje. Nadřazeným pojmem je klient. **Klientem** může být stát, obce, velké korporace, střední a malí podnikatelé, finanční instituce a konečně spotřebitelé, kteří jsou ve smluvním vztahu s finančními subjekty.

### 2.1 Důvody ochrany spotřebitele

Existuje několik důvodů, proč je důležité chránit spotřebitele. Finanční gramotnost spotřebitelů v České republice je oproti zprostředkovatelům finančních služeb nízká. Navíc dochází k selhání trhu, což je zapříčiněno zejména nedostatečnou informovaností spotřebitelů, nedokonalou konkurencí a nízkou mobilitou poptávajících.

Často se stává, že klient při rozhodování o finančních službách nemá možnost získat potřebné informace k následnému posouzení produktu, nebo tyto informace má, ale v důsledku nízké finanční gramotnosti se nemůže racionálně rozhodnout. S tím souvisí také nízká transparentnost a složitá formulace smluv (např. pojistných), které mají za následek **informační asymetrii**. V praxi využívají této neznalosti zákazníkova hlavně zprostředkovatelé pojistek, burzovní a realitní makléři. „*Profesionálním finančním subjektům s vypracovanými obchodními praktikami, se znalostí produktů a služeb, s lepším právním vědomím i silnějším*

---

<sup>2</sup> Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, § 52 odst. 3.



*ekonomickým postavením se tak spotřebitelé jakkoli informovaní nemohou vyrovnat.*<sup>3</sup> Je třeba chránit zranitelné členy společnosti a nehlédět pouze na tržní efektivitu, ale také na spravedlnost.<sup>4</sup> Proto existují pravidla (směrnice), která se snaží tuto nerovnováhu snížit.

Vinou vysoké náročnosti (kapitálové, administrativní) kladené finančním subjektům při vstupu na finanční trh se zde uchytí jen malé množství těchto institutů. Jejich **oligopolní charakter** je důsledkem velkého množství poptávajících k malému počtu nabízejících finanční služby.

Finanční instituty jednají se svými spotřebiteli často nadřazeně. Zastávají **paternalistický postoj** a snaží se vystupovat způsobem, že ví, co je pro zákazníka nejvýhodnější. Ve skutečnosti ale jednají stylem, který je nejefektivnější pro ně samé. Příkladem jsou adhezní smlouvy, které omezují smluvní svobodu spotřebitele. Jejich obsah je vytvořen silnější stranou (instituce) a druhá strana (spotřebitel), která smlouvu nemůže nijak ovlivnit, buď návrh akceptuje, nebo ne.

V dnešní době nenalezneme ekonomicky aktivního člověka bez běžného účtu. Klienti se obávají změny instituce poskytující tyto potřebné finanční služby kvůli složitým podmínkám, transakčním nákladům apod. Především drobní klienti příliš nevědí, jak pracovat a nakládat s financemi, a to díky skutečnostem, které jsou uvedeny výše. V důsledku strachu z rizika vykazuje poptávková strana trhu strnulou mobilitu.

Nutnost dobře stanovených pravidel ochrany spotřebitele je zřejmá. Jejich dodržování přinese pozitiva nejen spotřebitelům. Zejména v České republice, kde jsou lidé velice nedůvěřiví, si finanční subjekty díky dodržování těchto pravidel a lepší transparentnosti mohou získat více klientů.

## 2.2 Cíle ochrany spotřebitele

Jak již bylo zmíněno, postavení spotřebitele na finančním trhu je oproti poskytovatelům služeb značně znevýhodněno. Má komplikovaný přístup k informacím o službách (hlavně komplexních produktů). Dalším problémem je ověření důvěryhodnosti a transparentnosti instituce. Vzhledem k nadřazenému postavení těchto finančních subjektů mají spotřebitelé téměř nulovou možnost prosadit na trhu své zájmy. Ve finanční sféře se obchoduje s produkty nehmotné povahy. Informovanost, znalost a orientace v oboru jsou mnohem důležitější než u produktů hmotného charakteru, kde lze vadu rozpoznat okem.

---

<sup>3</sup> HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. Právní rukověť. ISBN 80-735-7064-5, s. 46.

<sup>4</sup> Tzv. Koncept distributivní spravedlnosti.

Cílem této ochrany je snížit znatelnou nerovnováhu mezi oběma stranami. Zajistit větší průhlednost a srozumitelnost při jednání mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb. Účinnou ochranou omezíme selhání trhu, čímž dosáhneme větší stability a posílíme postavení spotřebitele jakožto účastníka s horšími podmínkami pro efektivní rozhodování na finančním trhu. „*Informovanější rozhodování spotřebitelů přispívá bezpochybně ke stabilnějšímu fungování finančního systému a celkové efektivnější alokaci zdrojů na finančním trhu.*“<sup>5</sup>

## **2.3 Právní vymezení ochrany spotřebitele**

Z historického hlediska se toto téma dočkalo zájmu v Evropském společenství v sedmdesátých letech dvacátého století.<sup>6</sup> Teprve Maastrichtská smlouva<sup>7</sup> v roce 1993 uvedla ochranu spotřebitele jako nezávislé téma, které je zakotveno v primárním právu Evropské unie. Od 1. května 2004 je Česká republika členem Evropské unie (dále jen EU). Český právní řád v oblasti ochrany spotřebitele transponuje některé právní předpisy EU. Klade se důraz na sbližování této legislativy. Zároveň má ČR svou vlastní obecnou úpravu ochrany spotřebitele, přičemž pro jednotlivé oblasti finančního trhu má vytyčeny sektorové právní předpisy.

### **2.3.1 Úprava ochrany spotřebitele v evropském měřítku**

Na počátku devadesátých let začal integrační proces, který pokračuje v menší míře dodnes. Byly odstraněny fyzické, technické, daňové překážky a vznikl vnitřní trh, který se vyznačoval volným pohybem zboží, služeb, osob a kapitálu v rámci tohoto trhu. Odstranění překážek jako jsou rozdílné regulační předpisy, ochranná opatření, daňová politika a infrastruktura, jsou důležitou součástí sladění finančních trhů. Finanční subjekty se vinou těchto činitelů jen ztěžka uchycují na nových trzích. Důsledkem je nízká nabídka na finančním trhu, což je příčinou vysokých cen těchto služeb.

Harmonizace právních předpisů ochrany spotřebitele členských zemí patří v EU mezi důležité oblasti pro zajištění rovnocenného postavení spotřebitelů vůči domácím a

---

<sup>5</sup> Ministerstvo financí České republiky. MFČR: Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu ze dne 16. září 2007 [online]. MFČR [cit. 2013-03-29]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova\\_politika\\_MF\\_OSFT2007\\_pdf.pdf](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf)

<sup>6</sup> V roce 1972 byl na Pařížském summitu vznesen návrh upravit oblast ochrany spotřebitele v rámci politiky Evropského společenství. V roce 1975 Evropská komise uvedla *Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele*.

<sup>7</sup> Smlouva o Evropské unii – byla podepsána v Maastrichtu 7. února 1992 a účinná byla od 1. listopadu 1993. Navazuje na evropský integrační proces z 50. let. Na základě této smlouvy vznikla Evropská unie a s ní nová politická a hospodářská struktura tří pilířů. Tři pilíře Evropské unie jsou stávající Evropské společenství, Společná zahraniční a bezpečnostní politika a Spolupráce v oblasti spravedlnosti a vnitřních věcí.

zahraničním institucím poskytujících finanční služby. Napomáhá poskytovatelům získat si důvěryhodnost zákazníků prostřednictvím jasných a zřetelných informací. Finanční instituce by totiž měly fungovat nejen jako prodejci služeb, ale také jako kvalitní rádci.

Základem procesu evropského sjednocování je společné právo EU, které se dělí na oblast primárního, sekundárního práva a judikatury.

V **primárním** právu EU nalezneme článek 169 Smlouvy o fungování EU, díky němuž mají orgány EU pravomoc přijímat opatření k vykonávání ochrany spotřebitele. Stručné zmínění o ochraně spotřebitele je také v článku 38 Listiny základních práv EU: „*V politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.*“<sup>8</sup> Toto tvrzení spotřebitelům nepřisuzuje žádná práva, a proto je dané ustanovení vytyčeno dalšími právními předpisy.

Spotřebitelské právo se upravuje pomocí právních aktů, které mohou mít charakter závazný (směrnice, nařízení) nebo nezávazný (rozhodnutí, doporučení). Komunitární právo<sup>9</sup> ochrany spotřebitele je zasazeno do oblasti **sekundárního** práva. Tyto druhotné, odvozené prameny se schvalují na základě zřizovacích smluv (primárních pramenů). V rámci harmonizace musí členské státy přijmout a respektovat (zejména závazné) směrnice v souladu se svým právním řádem. Úkolem směrnic je tedy sjednocení jednotlivých úprav členských států. Na rozdíl od minimální harmonizace, která byla donedávna uplatňována, přechází v dnešní době evropské právo na úplnou harmonizaci, která zakazuje členským státům jakékoliv odchýlení od daných směrnic, pokud směrnice nestanoví jinak. Její úplnost je důležitá pro zachování rovnoměrné úrovně ochrany spotřebitelů všech států, které jsou součástí Unie, a vytvoření tak plně funkčního vnitřního trhu, proto by členské státy měly respektovat nařízení směrnic a nevydávat své vlastní vnitřní předpisy, které by se od směrnic odchylovaly.<sup>10</sup> Příkladem plné harmonizace v českém právu je změna pojmu spotřebitele. Podle nové úpravy může být spotřebitelem pouze fyzická osoba oproti dřívější úpravě, kdy jí mohla být i osoba právnická. Pomocí tohoto sjednocovacího prvku získávají spotřebitelé potřebnou jistotu, díky které se mohou spolehnout na předepsanou úroveň ochrany ve všech členských státech.

Důležitou směrnicí je směrnice Evropského parlamentu a Rady (dále jen směrnice) č. 2011/83/EU, o právech spotřebitelů. Na jejím základě se budou v červnu 2014 rušit směrnice č. 85/577/EHS, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a

<sup>8</sup> Listina základních práv Evropské unie (2007/C 303/01): Článek 38. [online]. [cit. 2013-04-02]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/cs/treaties/dat/32007X1214/htm/C2007303CS.01000101.htm>

<sup>9</sup> Odborný název používaný pro značení právního systému Evropského společenství (resp. Unie)

<sup>10</sup> Podle preambule směrnice 2008/48/ES, o smlouvách o spotřebitelském úvěru.

směrnice č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku.<sup>11</sup> Zároveň budou změněny směrnice č. 93/13/EHS, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách a směrnice č. 1999/44/ES, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží.

Směrnicí č. 2011/83/EU, o právech spotřebitelů přijal Evropský parlament 23. června 2011. Je založena na principu plné harmonizace a je zaměřena na zvýšení důvěryhodnosti spotřebitelů při online nakupování. Možnost poskytovat zboží či služby stejným způsobem ve všech členských státech bude hlavním přínosem pro obchodníky. Cílem je stanovit společnou úroveň ochrany spotřebitelů pro všechny členy Společenství pomocí jednoho souboru norem.<sup>12</sup>

Dalšími důležitými směrnicemi jsou: směrnice č. 2008/48/ES, o smlouvách o spotřebitelském úvěru, která je důsledkem nových produktů v oblasti spotřebitelského úvěrování a směrnice č. 2004/39/ES, o trzích s finančními nástroji,<sup>13</sup> která upravuje finanční nástroje, investiční služby (poradenství) a kategorizace klientů dle jejich investičního profilu.

Původní základnou pro vytvoření institutu finančního arbitra byla směrnice č. 97/5/ES, o přeshraničních převodech, která byla zrušena směrnicí č. 2007/64/ES, o platebních službách na vnitřním trhu.

Nevýhodou evropských směrnic je jejich velké množství a nepřehlednost. Směrnice nejsou ve vztahu subsidiarity, fungují vedle sebe - kumulativně.

Instituty EU, jejichž hlavní náplní je ochrana spotřebitele, jsou Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele a Evropský výbor spotřebitelských svazů.

Dále bychom se měli zmínit o Zelených a Bílých knihách, které nás informují o aktuálním dění a způsobech řešení daných situací. Pomocí Zelených knih se vytvářejí otevřené diskuse o plánech Evropské komise, které jsou základnou pro vytvoření nových směrnic. Bílé knihy mají pro členské státy doporučující charakter, navazují a rozšiřují diskuse knih Zelených. Po schválení Bílé knihy Radou EU se přetransformuje do tzv. akčního plánu. Akční plány finančních služeb obsahují řadu směrnic, jejichž úkolem je zahladit překážky bránící celoevropské integraci finančních trhů.

---

<sup>11</sup> Podle závěrečného ustanovení směrnice 2011/83/EU, o právech spotřebitelů.

<sup>12</sup> Kostecký Jiří, Mgr. LL.M. *Nová směrnice o právech spotřebitelů*. In: © epravo.cz, a.s. [online]. 1999-2013, ISSN 1213-189X [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/nova-smernice-o-pravech-spotrebitelu-lepsi-casy-pro-internetove-obchody-75135.html>

<sup>13</sup> Neboli MiFID (*Markets in Financial Instruments Directive*) - je směrnicí z Akčního plánu, kterou ČR implementovala.

Klienti finančních institucí jsou klíčovým prvkem rozvoje evropského finančního trhu, proto je důležité vytvořit spotřebiteli věrohodné tržní prostředí se shodnými podmínkami ve všech členských státech.

### 2.3.2 Úprava ochrany spotřebitele v českém právním systému

Základ současné české právní úpravy nalezneme v zákoně č. 40/1964 Sb., **občanského zákoníku**, v části první, hlavě páté, která implementuje kompetentní předpisy Evropského společenství a upravuje ochranu spotřebitele ve spotřebitelských smlouvách a další náležitosti uzavírání spotřebitelských smluv. Vymezuje právo na odstoupení od smlouvy a upravuje například smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku a informace, které musí být při daných službách spotřebiteli poskytnuty.

Téměř všechny vztahy mezi klientem a poskytovateli finančních služeb vykazují charakter absolutních obchodů.<sup>14</sup> Tzn., že se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., **obchodního zákoníku**, který je charakteristický svou smluvní volností. Podstatný názor, který zákon vysvětluje: „...*ustanovení občanského zákoníku nebo zvláštních právních předpisů o spotřebitelských smlouvách, adhezních smlouvách, zneužívajících klauzulích a jiná ustanovení směřující k ochraně spotřebitele je však třeba použít vždy, je-li to ve prospěch smluvní strany, která není podnikatelem. Smluvní strana, která není podnikatelem, nese odpovědnost za porušení povinností z těchto vztahů podle občanského zákoníku a na její společné závazky se použijí ustanovení občanského zákoníku.*“<sup>15</sup> nalezneme v § 262.

Zákon č. 634/1992 Sb., **o ochraně spotřebitele** je veřejnoprávní předpis, který stanovuje některé podmínky podnikání, které jsou prioritní pro ochranu spotřebitele a vymezují povinnosti veřejné správy v této oblasti. „*Vztahuje se na nabízení a prodej výrobků a na nabízení a poskytování služeb v případech, kdy k plnění dochází na území České Republiky.*“<sup>16</sup> Z tohoto důvodu je jeho význam značně omezen.

V roce 2005 při zavedení směrnice č. 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu došlo v zákoně o ochraně spotřebitele ke změnám. Zákon upravuje ochranu vůči klamavým, nekalým, agresivním obchodním praktikám a diskriminaci spotřebitele. Dále stanovuje informační povinnosti poskytovatelů vůči spotřebitelům, jejichž kontrola spadá pod obecní živnostenský úřad příslušný dané oblasti. Obecný dozor nad

<sup>14</sup> Závazkový vztah, který je vždy považován za obchod; jde o závazkové vztahy vyjmenované v zákoně č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, § 261 odst. 3.

<sup>15</sup> Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, § 262, odst. 4.

<sup>16</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 1.

ochranou spotřebitele podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce, Česká národní banka (ČNB) a další.

Zákon č. 526/1990 Sb., **o cenách** upravuje práva a povinnosti subjektů regulující a kontrolující ceny.<sup>17</sup> Zaměřuje se také na ochranu spotřebitelů a na ochranu soutěže na trhu, přičemž příkladem je stanovisko, které uvádí: „...*prodávající ani kupující nesmí zneužít svého výhodnějšího hospodářského postavení k tomu, aby získal nepřiměřený majetkový prospěch.*“<sup>18</sup> I když se u finančních služeb používají ceny smluvní (sjednané), je nutné při určování těchto cen dodržovat obecná pravidla.

Úkolem zákona č. 480/2004 Sb., **o některých službách informační společnosti** je vytyčit odpovědnost subjektům, které poskytují služby elektronickými prostředky.<sup>19</sup> Hlavním předmětem zákona je ochrana soukromí, osobních dat a tím zároveň ochrana spotřebitele. Dále se zabývá spamy (nevyžádaná elektronická pošta) a určuje pravidla šíření obchodních sdělení.<sup>20</sup>

Poslední jmenovaný zákon, klíčový hlavně kvůli oligopolní povaze trhu, je zákon č. 143/2001 Sb., **o ochraně hospodářské soutěže**. Snaží se zabránit vzniku dominantního postavení určitých fyzických a právnických osob na trhu. Kontrolující orgán je Úřad pro ochranu hospodářské soutěže.

### 2.3.3 Další právní předpisy upravující ochranu spotřebitele na finančním trhu

Zákon č. 40/1995 Sb., **o regulaci reklamy** vymezuje pravidla určitým typům reklam (např.: na tabákové výrobky, alkoholické nápoje apod.). Uvádí definici pojmu reklama<sup>21</sup> a vymezuje, které reklamy jsou zakázány (klamavé, skryté, nevyžádané).

Zákon č. 256/2004 Sb., **o podnikání na kapitálovém trhu** chrání spotřebitele především pomocí pravidel obezřetného poskytování investičních služeb a upravuje vztahy mezi obchodníky s cennými papíry a jejich klienty. Vymezuje povinnosti jako například spravedlivé jednání vůči zákazníkům, poskytování pravdivých informací souvisejících s investiční službou, informování o podmínkách výplaty náhrady z Garančního fondu,<sup>22</sup>

<sup>17</sup> Cena neboli peněžitá částka sjednaná při nákupu a prodeji zboží nebo zjištěná podle zvláštního předpisu.

<sup>18</sup> Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, § 2 odst. 3.

<sup>19</sup> Např.: internet, elektronická pošta, telefon.

<sup>20</sup> Podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, § 7 odst. 4.

<sup>21</sup> „Reklamou se rozumí oznámení, předvedení či jiná prezentace šířené zejména komunikačními médii, mající za cíl podporu podnikatelské činnosti, zejména podporu spotřeby nebo prodeje...“ (zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, § 1 odst. 2).

<sup>22</sup> Garanční fond představuje záruku důvěryhodnosti a návratnosti investice a snižuje riziko krachu instituce, která je takto pojištěna.

princip priority zájmů zákazníka, zákaz používání klamavých informací při propagaci investičních služeb nebo zákaz zamlčování důležitých informací. Dále tento zákon doplňuje vyhláška č. 258/2004 Sb.,<sup>23</sup> zejména v oblasti informovanosti, například o způsobu uplatňování reklamací, seznámení klienta s poplatky a možnými riziky dané služby. Akciové společnosti, které využívají obchody cenných papírů k zajištění kapitálu, mají povinnost uveřejňovat pravdivé informace v pololetní i výroční zprávě a vytvořit svým vlastníkům rovnocenné podmínky (na informace, výplatu dividend). Zákon 230/2008 Sb., přináší změny zákonu o podnikání na kapitálovém trhu. Mezi ně patří například zařazení investičního poradenství mezi hlavní investiční služby, zvyšování míry regulace investičních služeb a nástrojů, nebo zavedení jednotného režimu pro regulovaný trh (konec rozlišování na trh burzovní a mimoburzovní).

Další způsoby ochrany investorů (v tomto případě vlastníka dluhopisu) můžeme nalézt v zákoně č. 190/2004 Sb., **o dluhopisech**. Vymezuje práva a povinnosti emitenta a vlastníka dluhopisu neboli emisní podmínky, určuje pravidla zveřejnění emisních podmínek České národní banky a společně se schůzí vlastníků dluhopisů a České národní banky ovlivňuje změny těchto podmínek.

Zákon č. 21/1992 Sb., **o bankách** zakotvuje v § 11 informační povinnosti bank. Banky musí spotřebitele řádně informovat o podmínkách spojených s přijímáním vkladů, poskytováním úvěrů a dalšími bankovními službami. Dále mají banky za úkol informovat klienta, jakým způsobem mu budou vyplaceny náhrady z fondu pojištění vkladů. Jsou povinny informovat klienta o postupu vyřízení stížnosti. Osobní údaje, které klient svěřil bance v souvislosti s nákupem služby, podléhají bankovnímu tajemství, které upravuje § 38 daného zákona.

Hlavní činností úvěrního družstva neboli družstevní záložny je přijímání vkladů a poskytování úvěrů. Jejich okruh klientů je omezený, protože tyto služby jsou poskytovány pouze členům družstva. Podle zákona č. 87/1995 Sb., **o spořitelních a úvěrních družstvech** jsou tyto záložny povinny seznámit klienty se všemi náležitostmi souvisejícími s členstvím daného družstva a informovat členy o změnách. Na druhou stranu členové jsou povinni

---

<sup>23</sup> Vyhláška č. 258/2004 Sb., ze dne 12. března 2004, kterou se stanoví podrobnosti dodržování pravidel obezřetného poskytování investičních služeb a podrobnější způsoby jednání obchodníka s cennými papíry se zákazníky.

podílet se na krytí ztrát družstva. Z toho důvodu je pro ochranu členů významný Fond pojištění vkladů.<sup>24</sup>

V situacích, kdy bankovní instituce nezaúčtuje částku nebo nepoužije bankovní spojení podle požadavků klienta, se může klient odvolat na zákon o bankách. Pokud tedy banka zapříčinila nesprávné provedení platební transakce ve prospěch účtu neoprávněného příjemce je: „...*povinna na podnět banky nebo spořitelního a úvěrního družstva, které nesprávné provedení platební transakce způsobily, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji bance nebo spořitelnímu a úvěrnímu družstvu, které nesprávné provedení platební transakce způsobily.*“<sup>25</sup> Důležitá je v tomto případě vzájemná součinnost bankovních institucí, která je upravena vyhláškou č. 62/2004 Sb.

Ochrana spotřebitelů stavebního spoření je zakotvena v zákoně č. 96/1993 Sb., **o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření**. Nutnost ochrany vyplývá například z možnosti spořitelny jednostranně změnit úrokovou sazbu vkladů. Spořitelna má povinnost zveřejnit všeobecné obchodní podmínky. Klient má právo využít úvěr ze stavebního spoření na financování bytové výstavby (rekonstrukce apod.).

V oblasti pojišťovnictví podle zákona č. 363/1999 Sb., **o pojišťovnictví** provádí dohled v zájmu ochrany spotřebitele ČNB.

Osoby vykonávající zprostředkovatele v pojišťovnictví nebo činnost samostatného likvidátora jsou na základě zákona č. 38/2004 Sb., **o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí** povinni spotřebiteli sdělovat úplné, pravdivé, doložené informace související s poskytovanou službou. Pojišťovací agent nesmí svému zákazníkovi poskytovat neoprávněné finanční, materiální nebo nemateriální výhody. Zprostředkovatel pojištění musí klienta před uzavřením smlouvy seznámit s postupem, jakým může podat stížnost nebo žalobu na zprostředkovávajícího agenta. Je povinen zaznamenat, z jakého důvodu (potřeby) klient sjednává pojištění a objasnit, proč vybral a doporučil zrovna nabízený produkt. Dále musí klienta informovat, zdali je daný typ produktu oprávněn sjednávat pro jednu nebo více pojišťovacích institucí.

Při uzavírání pojistné smlouvy se jinými slovy sjednává finanční služba, kterou se pojišťovací agent zavazuje (např. v případě nehody klienta) poskytnout klientovi odškodnění ve sjednaném rozsahu. Klient samozřejmě musí po dobu smluvního vztahu poskytovateli

---

<sup>24</sup> „Z fondu lze oprávněné osobě poskytnout náhradu ve výši 90 % souhrnu všech pojištěných vkladů oprávněné osoby u záložny, nejvýše však 700 000 Kč.“ (Ministerstvo financí České republiky. MFČR: Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu ze dne 16. září 2007 [online]. MFČR [cit. 2013-04-05]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova\\_politika\\_MF\\_OSFT2007\\_pdf.pdf](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf))

<sup>25</sup> Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, § 20c, odst. 1.



platit pojistné. Pojistitel má vůči klientovi povinnosti především informační vymezené zákonem č. 37/2004 Sb., o **pojistné smlouvě**. Musí spotřebitele před uzavřením smlouvy seznámit s informacemi o pojistiteli, o sjednávané službě a závazcích vyplývajících jejím uzavřením atd.<sup>26</sup> Během trvání pojistné služby musí být klient informován o případných změnách osoby pojistitele, o jakýchkoliv změnách pojistných podmínek, o každoročním stavu bonusů.<sup>27</sup> Zákon byl původně zpracován jako speciální předpis, který měl zahrnovat všechna hlediska soukromoprávní ochrany spotřebitele pojistných služeb, ovšem tento návrh byl anulován zákonem č. 56/2006 Sb. Vinou aplikací evropských směrnic upravujících danou oblast nám bohužel vznikla nepřehledná duální úprava ochrany spotřebitele pojistných služeb.

Zákon č. 42/1994 Sb., o **penzijním připojištění se státním příspěvkem** upravuje doplňkové důchodové připojištění. Spotřebitelé penzijního připojištění si odkládají část své současné spotřeby do penzijních fondů z důvodu pozdější výplaty starobní, výsluhové, invalidní nebo pozůstalostní penze. Poskytovatelé penzijního fondu mají povinnosti seznámit spotřebitele s náležitostmi smlouvy a s penzijním plánem, který obsahuje podmínky placení příspěvku, podmínky nároku na dávky, způsob výpočtu dávek a mnoho dalších informací. Dále mají povinnost každoročně informovat účastníka o výši jeho prostředků, veřejnost o seznamu členů orgánů penzijního fondu. Účastník má právo se po jednom roce užívání z daného fondu vyvázat a převést prostředky k jinému penzijnímu fondu.

#### 2.4 Instituce vykonávající ochranu spotřebitele na finančním trhu

Nejdůležitější orgán, který reguluje vstup na finanční trh, vydává právní předpisy v této oblasti, koordinuje činnost některých institucí a mnoho dalšího, je **Ministerstvo financí**. V roce 2005 Ministerstvo dalo vznik Expertní skupině pro finanční sektor, která vytvořila pracovní skupiny: Pracovní skupina pro finanční vzdělávání, jejíž činnosti se finanční arbitr zúčastňuje, Pracovní skupina pro legislativu ochrany spotřebitele a pro řešení sporů mezi klienty a finančními institucemi a Pracovní skupina pro vytvoření kodexu jednání finančních institucí a jejich zákazníků. Výsledky jejich práce by měli být váženým podkladem a iniciovat vznik nových a kvalitnějších legislativ.

Kontrolu dodržování výše zmíněných předpisů a **státní dozor** nad bankami, pojišťovnami a dalšími subjekty uvedenými v zákoně č. 6/1993 Sb., o ČNB, § 44 je jednou z činností České národní banky. Na nebankovní poskytovatele spotřebitelských úvěrů dohlíží

<sup>26</sup> Informační povinnosti oznámené klientovi před uzavřením smlouvy dle zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, § 66.

<sup>27</sup> Podle zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, § 67.

Česká obchodní inspekce. Tyto instituce mají pravomoc vydávat závazné vyhlášky a také ukládat institucím pokuty. Přijímají stížnosti od spotřebitelů, kteří jim navrhnou kontrolu podezřelého finančního subjektu.

Dalšími orgány, které částečně přispívají k ochraně spotřebitele, jsou: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy podporující finanční gramotnost, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže a Úřad pro ochranu osobních údajů.

Jmenované orgány se soustředí na vytváření předpisů sloužících k ochraně spotřebitele a jejich hlavním účelem je stanovit jasná pravidla, která umožní předcházet selháním a sporům. Rovněž mohou ukládat pokuty a sankce. Funkci prostředků, díky kterým se spotřebitelé mohou bránit a domáhat svého práva, má zejména soud, finanční arbitr, zájmové sdružení ochrany spotřebitele a další profesní organizace.

Spotřebitel má právo na klasickou **soudní ochranu**. Poškozený spotřebitel může finanční subjekt, který nějakým způsobem porušil pravidla sjednané služby nebo zanedbal povinnosti, žalovat. Jestliže žalobě vyhoví, může soud podavateli žaloby přiznat právo, díky němuž zveřejní (na náklady žalovaného) tento rozsudek, a tím mu zajistí negativní publicitu. Negativní reklama představuje nástroj, který usměrňuje činnost podnikatelů, protože žádný z těchto subjektů o negativní reklamu nestojí.

Alternativou soudního řízení je pro poškozené spotřebitele mimosoudní ochrana, která je v oblasti finanční sféry zajišťovaná právě institutem finančního arbitra, jež je hlavní náplní této práce.

Významná jsou také **sdružení založená pro ochranu spotřebitele a profesní organizace**. Ta jsou oprávněna činit podněty a podílet se na vytváření právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele. Mezi dobrovolné profesní organizace, které se na ochraně podílí pomocí samoregulace, patří zejména Česká bankovní asociace, Asociace pro kapitálový trh a Rada pro reklamu. Zákonem zřízená profesní organizace je například Česká kancelář pojistitelů. Významné je Občanské sdružení spotřebitelů TEST, které je vydavatelem měsíčníku dTest orientovaného na testování výrobků a služeb.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Rovněž poskytuje poradenství a rady v oblasti práva spotřebitelů a práv prodejců, informuje o nových zákonech, varuje před nekalými praktikami prodávajících a klamavou reklamou a poskytuje rady při reklamách.

### 3. Charakteristika institutu finančního arbitra

Před vstupem do Evropské unie měla Česká republika jako všechny ostatní členské země za úkol vytvořit orgán pro alternativní řešení některých specifických sporů. Orgán, který má řešit spory, například z přeshraničních plateb, z platebních styků a jehož pravomoc by se měla následně rozšiřovat. Zákodáři České republiky vybírali z alternativ mimosoudních orgánů. Mohli si vybrat smírčí orgán, jenž nemá pravomoc vydávat závazná rozhodnutí nebo rozhodčí orgán vydávající konečné závazné nálezy. Nakonec zvolili „střední cestu“, a tím je quasi<sup>29</sup> rozhodčí řízení s vykonatelným nálezem napadnutelným v opravném soudním řízení. Vybrali jsme si orgán, který by měl řešit spory zejména smírčím způsobem (jako například mediátor). Na druhou stranu má také možnost vznést soudně napadnutelný závazný nález. Jde o finančního arbitra.<sup>30</sup> Tento orgán byl u nás vytvořen nejen kvůli nařízení evropských směrnic a snahou harmonizovat český právní řád s právem komunitárním před vstupem České republiky do EU, ale také jako prostředek posílení ochrany spotřebitele na finančním trhu. Do působnosti finančního arbitra patří především rozhodování sporů mezi finanční institucí (bankou) a jejich klienty ohledně převodu peněz, využívání elektronických platebních prostředků, a dále spory v oblasti kolektivního investování a spotřebitelských úvěrů. Jeho přínosem by mělo být hlavně rychlé, nezpлатněné řízení s vysokou znalostí problematiky. „*Hlavním posláním finančního arbitra, a tedy i hlavním důvodem založení tohoto institutu, je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů mezi občany a vybranými finančními institucemi.*“<sup>31</sup> Z toho důvodu v České republice 1. ledna 2003 vznikl na základě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi institut finančního arbitra.

#### 3.1 Definice

Pro správné pochopení všech souvislostí týkajících se finančního arbitra je na místě si objasnit některé pojmy používané v zákoně o finančním arbitrovi, jenž jsou vysvětleny v jiných zákonech či směrnicích a na které tento zákon odkazuje.

Finanční arbitr řeší spory mezi finančními institucemi a spotřebiteli využívajících jejich služby. „*Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své*

<sup>29</sup> Význam slova „quasi“ – připomínající, zdánlivý.

<sup>30</sup> V ostatních zemích EU (např.: ve Velké Británii, Belgii nebo Německu) se používá označení „finanční ombudsman“.

<sup>31</sup> Finanční arbitr: Základní informace. In: [online]. [cit. 2013-04-06]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/poslani-a-ukoly-fa.html>

*podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.*“<sup>32</sup> Instituci se ve smyslu zákona o finančním arbitrovi má na mysli: „...*věřitel nebo zprostředkovatel při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, investiční fond, investiční společnost, zahraniční investiční společnost, poskytovatel platebních služeb a vydavatel elektronických peněz.*“<sup>33</sup>

V zákoně č. 284/2009 Sb., o platebním styku je specifikován pojem **platební služba**. Služba se jako platební označuje tehdy, pokud jde o: „...*a) službu umožňující vložení hotovosti na platební účet vedený poskytovatelem; b) službu umožňující výběr hotovosti z platebního účtu vedeného poskytovatelem; c) provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz provedení převodu peněžních prostředků plátce, příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce.*“<sup>34</sup> Patří zde služby, které zprostředkovávají vydávání a administrativu platebních prostředků a přístrojů k přijímání platebních prostředků a poukazování peněz.<sup>35</sup> O platební službu se jedná také v případě, kdy plátce souhlasí s provedením platební transakce pomocí elektronického komunikačního zařízení. Spory, které arbitr v této oblasti řeší, jsou například spory mezi klientem a bankou při neoprávněném zaúčtování platby.

O **elektronické peníze** se jedná pouze tehdy, pokud jde o peněžní hodnotu, která splňuje všechny následující podmínky: „*a) představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal; b) je uchovávaná elektronicky; c) je vydávaná proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí a d) je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal.*“<sup>36</sup>

Podle § 5 zákona o platebním styku patří mezi subjekty oprávněné poskytovat platební služby: a) banky; b) zahraniční banky a zahraniční finanční instituce; c) spořitelní a úvěrní družstva; d) instituce elektronických peněz; e) zahraniční instituce elektronických peněz; f) vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu; g) platební instituce; h) zahraniční platební instituce; i) poskytovatelé platebních služeb malého rozsahu; j) Česká národní banka.

Podle § 6 zákona o platebním styku mají oprávnění vydávat elektronické peníze všechny výše jmenované subjekty kromě písmen: g), h), i).

Jmenované subjekty mohou poskytovat platební služby nebo vydávat elektronické peníze jen na základě povolení České národní banky nebo v rámci jednotné licence.

---

<sup>32</sup> Zákon o FA, § 3 odst. 3.

<sup>33</sup> Zákon o FA, § 3 odst. 1.

<sup>34</sup> Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, § 3 Platební služba.

<sup>35</sup> Poukazování peněz - převod peněžních prostředků, kdy plátce ani adresát nepoužívají platební účet u poskytovatele plátce.

<sup>36</sup> Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, § 4 Elektronické peníze.

Uživatelé platebních služeb jsou osoby využívající danou službu podle smlouvy s poskytovatelem platebních služeb a držitelem elektronických peněz jsou osoby využívající danou službu podle smlouvy s vydavatelem elektronických peněz.

Od druhé poloviny roku 2011 spadá do kompetencí finančního arbitra také rozhodování sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování.

**Spotřebitelské úvěry** neboli půjčky fyzickým osobám, které využívají pro financování svých potřeb nikoli podnikatelských, jsou poskytovány bankovními či nebankovními institucemi. Podnikatelé a osoby samostatně výdělečně činné sjednat spotřebitelský úvěr nemohou. Minimální a maximální výše spotřebitelského úvěru je stanovena od 5 000 Kč do 1 880 000 Kč, tzn., že cokoli pod či nad těmito částkami není spotřebitelský úvěr. Zažádat o půjčku mohou fyzické osoby starší 18 let se státním občanstvím a trvalým bydlištěm v České republice.

Finanční arbitr řeší spory v oblasti spotřebitelských úvěrů mezi spotřebiteli a věřiteli, nebo zprostředkovateli těchto úvěrů. Spory, které arbitr v této oblasti řeší, jsou například spory mezi spotřebitelem a věřitelem o korektnosti výše poskytnutého úvěru nebo účtovaných poplatků. Je však nezbytné upozornit na oblast spotřebitelských úvěrů, kde arbitr není kompetentní řešit spory, které jsou častými podněty. Jedná se o spotřebitelský úvěr veřejnosti spíše známý jako hypoteční úvěr (na koupi, výstavbu, údržbu nemovitosti, úvěr poskytnutý pro účely bydlení, kdy je pohledávka zajištěna zástavním právem a účelem úvěru je mimo jiné nabytí vlastnických práv k nemovitosti, vypořádání vlastnických vztahů k nemovitosti, výstavba nemovitosti, změna stavby nebo její připojení k veřejným sítím).

Definici termínu „spotřebitelský úvěr“ v zákoně o finančním arbitrovi nenalezneme. Rozhodování sporů v této oblasti je upraveno zákonem č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru. § 2 vymezuje odložené platby, půjčky a úvěry, na které se jeho kompetence a zákon nevztahuje. Pro spotřebitele je orientace v pravomocech arbitra velice složitá, protože hranice mezi tím, kde je arbitr oprávněn zasahovat, a kde ne, je velmi nejasná. Sám bývalý finanční arbitr František Klufá uvedl, že kompetence arbitra se v České republice rozšiřují podle toho, kde to vyžaduje Evropská unie (Evropská komise) a ne podle potřeby a situace na trhu. Bývalý arbitr je přesvědčen, že cílovým stavem by mělo být, aby existovala instituce, která bude moci řešit spory na celém finančním trhu.

V oblasti **kolektivního investování** rozhoduje finanční arbitr spory mezi spotřebiteli a investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi. Jde o standardní nebo speciální fondy shromažďující prostředky od veřejnosti. Podstatou

kolektivního investování je shromažďování dostatečného objemu majetku, jenž se následně investuje způsobem, kterým se diverzifikuje riziko, a tím je oproti samostatnému investování dosahováno úspor z rozsahu.

**Investičním fondem** se rozumí právnická osoba založena jako akciová společnost. Hlavní činností, jenž musí být povolena Českou národní bankou, je kolektivní investování. Akcie daného fondu musejí mít stejnou jmenovitou hodnotu a neomezenou převoditelnost. Správa majetku investičního fondu může být svěřena investiční společnosti.<sup>37</sup>

**Investiční společností** je právnická osoba, která zakládá a spravuje podílové fondy (respektive majetek shromážděný ve fondu) nebo obhospodařuje investiční fondy podle smlouvy o obhospodařování.

**Zahraniční investiční společností** se rozumí právnická osoba, která má oprávnění provádět přeshraniční investiční činnosti v členských státech EU a sídlo má v jiném členském státě EU, než je Česká republika.

Pokud je forma a činnost daného fondu v souladu s evropským právem a splňuje tak požadavky EU, jedná se o **standardní fond**. Na druhou stranu **speciální fond** požadavky evropského práva nesplňuje, za to je upraven právem České republiky. Mezi fondy speciální, které shromažďují prostředky od veřejnosti, patří například speciální fond cenných papírů, fond nemovitostí nebo fond fondů.

**Podílový fond** není právnickou osobou, a proto musí být obhospodařován třetí osobou, investiční společností. Je to soubor majetku, který náleží více investorům neboli držitelům podílových listů. Na základě těchto listů jim patří určitá část (podíly) majetku. Existují otevřené podílové fondy, u nichž má podílník právo na odkup podílových listů investiční společností a uzavřené podílové fondy, které toto právo nenesou. V návrhu na zahájení řízení (např.: před finančním arbitrem) musí být uvedena investiční společnost spravující daný fond a ne jen samotný podílový fond.

Spory, které arbitr v této oblasti řeší, jsou například spory zákazníka s investiční společností o správnosti účtovaných poplatků. Rozhodování sporů v této oblasti je upraveno zákonem č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování a podrobnější vymezení pojmů obsažených v tomto zákoně nalezneme v § 2.

---

<sup>37</sup> K 10. 8. 2011 ČNB zaznamenala celkem 55 investičních fondů, 21 investičních společností, 153 podílových fondů a 45 zahraničních investičních společností poskytujících přeshraniční služby v ČR.

### 3.2 Právní vymezení a vývoj

Vytvořit dozor nad (vnitřním) finančním trhem s aspektem na ochranu spotřebitele je nastíněn již v primárních pramenech komunitárního práva, což signalizuje potřebu kontrolních institucí respektive orgány řešící důsledky selhání trhu. Uvedme si proto několik důležitých písemností, které předcházely vzniku institutu finančního arbitra a představují pro něj základnu vymezující jeho postavení a činnosti.

Smlouva o založení Evropského společenství jasně uvádí, že Společenství přispívá: „...k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů.“<sup>38</sup> Z toho důvodu byla dne 27. ledna 1997 vydána **směrnice č. 97/5/ES, o přeshraničních převodech**. Zvláště významný je její článek 10 upravující řešení sporů, který členským státům nařizuje, aby ve sporech mezi příkazcem a jeho institucí nebo mezi příjemcem a jeho institucí zajistily účinný nástroj nápravy.

Dalšími významnými listinami, jež nejsou prameny komunitárního práva, ale ovlivnily právní úpravu institutu finančního arbitra, jsou **doporučení** Evropské komise. „*Přestože nejsou doporučení Komise závazná, jsou ze strany členských států respektována a téměř vždy brána v potaz, protože mohou sloužit jako podpůrný prostředek k výkladu práva Evropského společenství.*“<sup>39</sup> První je **doporučení 98/257/ES**, o zásadách platných pro orgány odpovědné za mimosoudní vyrovnání spotřebitelských sporů ze dne 30. března 1998 pojednávající o sedmi důležitých principech (níže vymezeny). Na něj chronologicky navazuje **doporučení 2001/310/ES**, o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou schválené 4. dubna 2001, který hovoří o čtyřech zásadách činnosti arbitrážních nebo mediačních orgánů. Jde o principy nestrannosti, spravedlnosti, transparentnosti a efektivnosti. Jelikož v doporučení 2001/310/ES jde zejména o konsensuální<sup>40</sup> vyřešení spotřebitelských sporů, přiklání se finanční arbitr k smířcímu orgánu.

#### 3.2.1 Principy

**Princip nezávislosti (nestrannosti)** vysvětluje, že osoba rozhodující spory musí být nestranná a objektivní. Výkon této funkce musí zajišťovat osoba morálně a profesionálně

<sup>38</sup> Smlouva o založení Evropského společenství: Článek 153. In: [online]. Euroskop.cz , [cit. 2013-04-08]. Dostupné z: [http://www.euroskop.cz/gallery/2/756-smlouva\\_o\\_es\\_nice.pdf](http://www.euroskop.cz/gallery/2/756-smlouva_o_es_nice.pdf)

<sup>39</sup> BAKEŠ, Milan. *Finanční právo*. 5., upr. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2009, xxviii, 548 s. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-801-6. str 27.

<sup>40</sup> Znamená shoda názorů, neboli vyřešení sporů dohodou nebo smírem.

schopná, která zároveň tři roky před jmenováním do funkce nebyla zaměstnancem osoby, která ji do funkce ustanovila. Je volena na dostatečně dlouhou fixní dobu a odvolána může být jen na základě řádného důvodu dle zákona.

**Princip transparentnosti** pojednává o informovanosti veřejnosti o pravidlech a průběhu řízení. Například finanční arbitr má povinnost informovat o typech a povaze sporů, které je oprávněn řešit, každého, kdo o to požádá. Jeho úkolem je informovat o nákladech řízení, jakými způsoby docílí konečného rozhodnutí a o závaznosti jeho nálezu. Dále má povinnost vydávat výroční zprávy o jeho činnosti a rozhodnutích.

Rozhodující orgán ponechá prostor k vyjádření názorů oběma stranám<sup>41</sup> řízení a následně je nechá vyslovit se k argumentu protistrany na základě **principu kontradiktornosti** (odporu).

Podle **principu efektivnosti** (hospodárnosti) musí být řízení před daným orgánem rychlé, levné, bez jakýchkoliv poplatků a výhodou je, že spotřebitel nemusí být zastupován právníkem.

Rozhodnutí daného orgánu musí být spotřebiteli dle **principu zákonnosti** náležitě vysvětlena a odůvodněna. Tato rozhodnutí spotřebiteli neodejmou právo na ochranu před soudem.

Pokud obě strany řízení byly řádně a včas informovány o jejich právech souvisejících s řízením a následně s nimi souhlasily, stává se rozhodnutí daného orgánu podle **principu svobody** závazným.

**Princip reprezentace** stanovuje, že strany mají právo být v jakékoli části řízení zastoupeny právním zástupcem. Dále mají možnost asistence třetí osoby.

Zákonodárce se snažil všechny jmenované principy implementovat do návrhu zákona o finančním arbitrovi. Jelikož mají výše zmíněné směrnice oproti vnitrostátním předpisům aplikační prioritu, je důležité, abychom správně interpretovali zákon o finančním arbitrovi, a to eurokonformním výkladem,<sup>42</sup> protože důvodem jeho přijetí byl právě sekundární komunitární pramen. Směrnice nařizují členským státům závazné povinnosti a zároveň navrhuje způsoby, jak požadovaného výsledku dosáhnout. Například národní soudy členských států řídící se vnitrostátními předpisy musí respektovat obecnou loajalitu a rozhodovat se v souladu s právem komunitárním. U finančního arbitra tomu není jinak. Pokud jedna ze stran zažaluje nález finančního arbitra u soudu: „...je každý vnitrostátní soud povinen, dle

<sup>41</sup> V případě finančního arbitra máme na straně jedné finanční subjekt a na straně druhé spotřebitele – navrhovatele.

<sup>42</sup> Tímto způsobem označujeme povinnost národních soudů vykládat a užívat vnitrostátní předpisy s ohledem na požadavky komunitárního práva Evropské unie.



*judikatury Evropského soudního dvora, v mezích své pravomoci přímo používat právo EU, chránit práva, která z tohoto právního systému vznikají jednotlivcům, a nepřihlížet k ustanovením vnitrostátního práva která jsou v rozporu s právem EU.*“<sup>43</sup>

### 3.2.2 Zákony využívané při rozhodovací činnosti arbitra

V roce 2002 Česká republika přijala **zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech** (dále jen starý zákon o platebním styku), který byl účinný od 1. ledna 2003. Tento zákon vznikl na základě transponování směrnice o přeshraničních převodech a směrnice č. 2000/46/ES, o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz do našeho právního systému.

Podle § 7 starého zákona o platebním styku mají všechny finanční subjekty poskytující službu převodu peněžních prostředků povinnost řádně informovat veřejnost o podmínkách jejího uskutečňování. Zákon vymezuje lhůty k převodu a případné sankce a povinnost informovat klienta o obchodních podmínkách při vydávání elektronických platebních prostředků. Rovněž zákon odkazuje na zákon o finančním arbitrovi, proto uvedme zejména úpravu, která koresponduje s tímto institutem. Podle § 12 se klient při řešení sporu s institucí provádějící peněžní převody smí: „...obracet na orgán pro řešení sporů působící podle zvláštního právního předpisu. Právo klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.“ Podle § 21 má klient stejné právo také při řešení sporů vzniklých při vydávání nebo užívání elektronických platebních prostředků.

13. listopadu 2007 vstupuje v platnost **směrnice č. 2007/64/ES, o platebních službách na vnitřním trhu**, která zrušuje směrnici o přeshraničních převodech ke dni 1. listopadu 2009, ovšem myšlenka článku 10 zrušené směrnice je stále zachovaná v článku 83 nové směrnice, jenž pojednává o mimosoudním sjednávání nápravy. Reakcí českých zákonodárců na novou směrnici o platebních službách na vnitřním trhu bylo zrušení starého zákona (zákona č. 124/2002 Sb.), o platebním styku **novým zákonem (284/2009 Sb.) o platebním styku** s účinností od 1. ledna 2009, jenž se stal důležitou normou, díky které se finanční arbitr při svém rozhodování řídí. Na základě nového zákona se například zkracují lhůty pro provádění transakcí a přibývá uživatelům částečná odpovědnost za neoprávněnou transakci do výše 150 EUR.

---

<sup>43</sup> SCHOLZ, Petr. *Postavení a činnosti finančního arbitra - ombudsmana po integraci dozorů nad finančním trhem* [online]. 2008 [cit. 2013-04-09]. 308 l. ISBN Postavení a činnosti finančního arbitra. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/156341/pravf\\_d/Disertacni\\_prace\\_30-1-2008.pdf](http://is.muni.cz/th/156341/pravf_d/Disertacni_prace_30-1-2008.pdf), s. 68.

Do působnosti finančního arbitra patří od 1. července 2011 mimo jiné rozhodování sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů, proto bychom si měli vymezit právní úpravu v této oblasti. **Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů**, který je účinný od 1. ledna 2011, nahrazuje zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a implementuje do českého právního řádu **směrnici č. 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru** a je více zaměřen na posílení práv spotřebitele. Zákon z velké míry směrnici kopíruje. „*Zákon zapracovává příslušné předpisy Evropských společenství a upravuje některá práva a povinnosti související s odloženou platbou, půjčkou, úvěrem nebo jinou obdobnou finanční službou poskytovanou nebo přislíbenou spotřebiteli věřitelem, nebo zprostředkovatelem.*“<sup>44</sup> Upravuje informační povinnosti, přičemž věřitel musí posoudit schopnosti spotřebitele splácet úvěr. Dále má povinnost spotřebiteli danou službu vysvětlit takovým způsobem, aby spotřebitel mohl posoudit, zda služba vyhovuje jeho potřebám, což je občas těžce realizovatelné, i kdyby jednání probíhalo fyzicky. Zavádí nový přesnější výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN). Upravuje odstoupení od úvěrové smlouvy<sup>45</sup> a od specifických smluv o vázaných spotřebitelských úvěrech. Dále mění požadavky pro nebankovní poskytovatele spotřebitelských úvěrů, kterým v minulosti stačila živnost volná, ale nyní potřebují oprávnění o živnosti vázané.<sup>46</sup>

Z důvodu povinnosti transponovat směrnici Komise č. 2011/90/EU<sup>47</sup> byla 25. února 2013 pod číslem 43/2013 Sb. vyhlášena a nabyta účinnosti novela zákona o spotřebitelském úvěru. Zákonodárci touto novelou přijali opatření chránící spotřebitele před nástrahami souvisejícími se spotřebitelskými úvěry. Novela proto upravuje posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, zajišťování spotřebitelského úvěru, povinné náležitosti smlouvy o spotřebitelském úvěru, zvýšení sankcí a stanovuje zákaz používání směnky nebo šeku ke splacení úvěru a zákaz nabízení zprostředkování spotřebitelského úvěru prostřednictvím hlasové telefonní komunikace.

Od 1. července 2011 patří do působnosti také rozhodování sporů finančního arbitra oblast kolektivního investování. **Zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování** ve znění pozdějších předpisů je právní normou, kterou se finanční arbitr v této oblasti řídí. 15. července 2011 byla pod číslem 188/2011 Sb. publikována novela zákona o kolektivním

<sup>44</sup> Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, § 1.

<sup>45</sup> Odstoupení bez uvedení důvodů ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření dané smlouvy.

<sup>46</sup> Vázaná živnost "Poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru".

<sup>47</sup> Směrnice Komise 2011/90/EU, kterou se mění část směrnice 2008/48/ES, kterou se stanoví dodatečné předpoklady pro výpočet RPSN.

investování, která transponuje Směrnici 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (známé pod zkratkou „UCITS IV“). Účelem směrnice je posílení konsolidace v oblasti podnikání tzv. standardních fondů kolektivního investování. Mimo jiné má vytvořit strukturu řídicího standardního fondu („master fund“) a podřízených standardních fondů („feeder fund“).

**Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád** je důležitý procesní předpis upravující řízení před správním orgánem. V tomto smyslu je subsidiární ke všem dalším procesním úpravám správního práva. Pokud zákon o finančním arbitrovi nezahrnuje konkrétní procesní úpravu posupuje se v řízení přiměřeně podle správního řádu.

### 3.2.3 Zákon o finančním arbitrovi a jeho novelizace

**Zákon č. 229/2002 Sb.,** ze dne 9. května 2002 **o finančním arbitrovi** (dále jen zákon o FA) účinný od 1. ledna 2003. *„Finanční arbitr byl příslušný k rozhodování sporů mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků, a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků a sporů mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky, a držiteli elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků.“*<sup>48</sup> Dále zákon upravuje základní ustanovení, zástupce arbitra, průběh a zásady řízení před finančním arbitrem (dále jen řízení před FA), nález arbitra a jeho právní moc a vykonatelnost. Ustanovuje lhůty a další náležitosti jeho úkonů. V průběhu práce je tento zákon plně využíván, proto je nyní další rozebírání zákona předběžné.

Podle **zákona č. 558/2004 Sb.,** kterým se mění nejen zákon o FA, má arbitr pravomoc řešit spory vzniklé z opravného zúčtování a inkasní formy placení. Při řešení případů má, pokud je k tomu důvod, možnost jednat s institucemi, jež se řízení neúčastní. Dále tento zákon upravuje volbu, výkon a ukončení funkce finančního arbitra a zřizuje odkladný účinek včas podaných námitek.

**Zákon č. 57/2006 Sb.,** o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem upravuje změny zákona o finančním arbitrovi, a to především její čtrnáctá část. Na základě tohoto zákona formulujeme finančního arbitra jako smířčí orgán, který rozhoduje spory podle zákona o finančním arbitrovi. Promítly se do zákona také některé procesní změny jako promlčení nároku navrhovatele v důsledku správního řádu.

---

<sup>48</sup> Úřední deska: Důvod a způsob založení. [online]. [cit. 2013-04-11]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/uredni-deska.html>

Další změna proběhla prostřednictvím **zákona č. 264/2006 Sb.**, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákoníku práce.<sup>49</sup>

Věcná působnost finančního arbitra se dále rozšiřuje **zákonem č. 285/2009 Sb.**, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím nového zákona o platebním styku. Mění se formulace rozhodovací pravomoci arbitra a díky tomu je arbitr kompetentní k: „...rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,...“ nebo mezi „...vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.“<sup>50</sup> Novela zavedla možnosti řešit spory i mimo Evropský hospodářský prostor a dále byla odstraněna limitace 50.000 eur a byl posílen princip smířčího řešení sporů.

**Zákon č. 281/2009 Sb.**, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím daňového řádu, upravuje zákon o finančním arbitrovi v oblasti ukládání sankcí a pokut a čeho jsou příjmem.

Působnost finančního arbitra rozhodovat spory se rozšířila o další oblast finančního trhu prostřednictvím **zákona č. 180/2011 Sb.**, ze dne 9. června 2011, kterým se mění zákon o FA, a další související zákony.<sup>51</sup> S jeho účinností od 1. července 2011 má arbitr pravomoc řešit: „spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,<sup>52</sup> a dále „...spory mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti,<sup>53</sup> pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je příslušný též finanční arbitr. Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra.“<sup>54</sup> V souvislosti se spotřebitelskými úvěry arbitr řeší zejména obsah smluv, oprávněnost účtování sankcí, dostatečnou informovanost klienta a náležitosti reklamy. Oprávnění řešit uvedené spory má až od okamžiku, kdy nabyl účinnosti zákon o finančním arbitrovi. Na základě této novely se v § 19 odst. 1 zákona o FA nově upravují informační povinnosti (identifikační údaje a kontaktní osobu nahlásit arbitrovi) institucím poskytující či zprostředkovávající finanční služby, které patří do působnosti arbitra.

<sup>49</sup> „V § 12 odst. 8 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, se slova „§ 73 odst. 2“ nahrazují textem „§ 303.“ (Zákona č. 264/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákoníku práce, článek 48). §303 zákoníku práce jmenuje zaměstnance veřejné správy, kde řadíme také finančního arbitra, a stanovuje jim zvýšené povinnosti upravené v §303 odst. 2 daného zákona.

<sup>50</sup> Zákona o FA, § 1 písm. a) a b).

<sup>51</sup> Přijata v souvislosti s transpozicí směrnice 2008/48/ES, o smlouvách o spotřebitelském úvěru.

<sup>52</sup> Řeší tyto spory na základě zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru.

<sup>53</sup> Řeší tyto spory na základě zákona č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování.

<sup>54</sup> Zákona o FA, § 1 písm. c) a d).

Díky této novele také vznikla v Praze Kancelář finančního arbitra. Vzhledem k rozšíření kompetencí arbitra je potřebná pro technické a odborné zabezpečení činnosti. Kancelář se následně reorganizovala a změnil se její zdroj financování (jak je zmíněno výše).

### 3.3 Alternativy k finančnímu arbitrovi

Při aplikaci směrnice o přeshraničních převodech do našeho právního systému měla Česká republika možnost výběru. Celkem existují tři alternativy mimosoudního řešení nejen v oblasti platebního styku.

**Mediace nebo konciliace** – Řízení určitého sporu dvou stran probíhá za přítomnosti nezávislé třetí osoby (mediátor, konciliátor). Konciliátor je právní expert, který se svými radami snaží dosáhnout smíru protistran. Při mediaci se strany dohodnou na osobě mediátora, která musí být hlavně nestranná a důvěryhodná, ale nemusí být právním expertem. V obou případech se tyto osoby snaží urovnat spory pomocí vzájemných konzultací protistran a poskytováním doporučení, které nejsou právně závazné. Strany mají právo se v průběhu řízení obrátit na soud. Výsledkem smířčího řízení a poskytnutými radami se řídit nemusí, ale měly by je brát v úvahu a respektovat. Mimosoudní řešení sporů formou mediace je uplatňováno například ve Francii, naopak ve Španělsku nebo Finsku je uplatňována konciliace.

Ve Francii využívají několika soukromých mediátorů a jejich profesních sdružení, protože zde neexistuje státní orgán regulující danou oblast. Klienti francouzských bank jsou informováni o možnosti řešení sporu před mediátory samotnými bankami, což je přínosným prvkem ochrany spotřebitele. Bankovní instituce si volí jednoho nebo více mediátorů, kterým je v rámci zachování jejich nezávislosti a odbornosti kontrolována jejich činnost Bankovním mediačním výborem a mediátorem Francouzské bankovní federace. Zajímavostí je, že průměrná doba řízení je zde 19 dní. Ve srovnání s českým finančním arbitrem, jehož průměrná doba řízení je 60 dní, se musíme zamyslet, zdali námi vybraný orgán splňuje základní požadavek rychlého vyřizování sporů.

Mediace by zřejmě v českých podmínkách neuspěla, protože vyžaduje, aby finanční instituce spotřebitele respektovaly a vnímaly jako rovnocenného partnera a ne jako kus zboží.

**Rozhodčí řízení s konečným a vykonatelným rozhodčím nálezem** neboli arbitráž – Průběh arbitráže je téměř shodný s průběhem řízení před soudem, čemuž odpovídá také delší doba řízení. Rozhodčí řízení je neveřejné a probíhá před nestrannými a nezávislými rozhodci, jenž na konci řízení vydávají rozhodčí nález, který je závazný a konečný. Při využití arbitráže v České republice by došlo k znevýhodnění spotřebitele, jelikož česká právní úprava:

*„...zakládá překážku věci rozhodnuté a není tudíž možno podat ve stejné věci návrh na zahájení soudního řízení.“<sup>55</sup>*

Tuto formu řešení sporů v oblasti platebního styku mezi spotřebiteli a bankami ovšem využívá náš sousední stát Slovensko. 1. července 2003 založila Slovenská bankovní asociace Stálý rozhodcovský soud, který rozhoduje na základě slovenského rozhodčího řádu a jehož provoz je financován z povinných příspěvků bank. Soud má dvě komory, z nichž jedna, která není zpoplatněna, řeší spory z platebního styku, elektronických sporů a další spory mezi bankami a jejich klienty. Komora druhá rozhoduje ve věcech sporu obchodněprávních či občanskoprávních a je zpoplatněna. Nevýhodou je, že spory mimo oblast platebního styku a elektronických peněz může řešit jen v případě dobrovolného uzavření rozhodčí smlouvy obou stran sporu. Slovenská republika zřídila v roce 2008 také první jmenovanou alternativu tzv. bankový ombudsman, který přijímá stížnosti klientů na bankovní instituce a snaží se je řešit smírnou cestou.

**Quasi rozhodčí řízení** – Jak už jsme zmiňovali výše, jde o typ řízení vykonávaný v České republice finančním arbitrem. Vede k závaznému rozhodnutí, které je charakteristické pro rozhodčí řízení. Rozdíl je ale v tom, že závazné rozhodnutí může být anulováno, pokud jedna ze stran podá návrh na zahájení soudního řízení ve stejné věci, která je zrovna v řízení například před finančním arbitrem. Podobného modelu, jako je náš finanční arbitr, využívají také v Irsku, Německu nebo Rakousku.

Například v Irsku byl v roce 2005 vytvořen Úřad ombudsmana pro finanční služby (Financial Services Ombudsman's Bureau), jehož postavení je obdobné českému finančnímu arbitrovi. Kromě penzijního připojištění<sup>56</sup> řeší tento úřad spory drobných klientů ve vztahu s finančními institucemi. Se stížnostmi se na něj obrací klienti bank, nebankovních úvěrových institucí, obchodníků s cennými papíry a dokonce i zdravotních pojišťoven. Úřad byl již od vzniku zahlcován stížnostmi spotřebitelů v důsledku jeho rozsáhlejší působnosti.<sup>57</sup> Proto je důležité působnost finančního arbitra rozšiřovat přímo úměrně s jeho velikostí a kapacitou.

I když je institut finančního arbitra poměrně mladý orgán, jehož působnost se pozvolna rozšiřuje, ve srovnání s jeho výše zmíněnými alternativami jasně vidíme, kde pokulhává. Nepatří mezi nejrychlejší způsoby řešení a jeho rozhodnutí není konečné.

---

<sup>55</sup> GONGOL, Tomáš. *Postavení finančního arbitra mezi jinými alternativními způsoby řešení sporů*. In: [online]. [cit. 2013-04-13]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/edicni/dp08/files/pdf/financ/gongol.pdf>

<sup>56</sup> Pro řešení sporů v oblasti penzijního připojištění má kompetenci Kancelář penzijního ombudsmana.

<sup>57</sup> Například v roce 2010 zaznamenali cca 7000 stížností.

## 4. Funkce finančního arbitra

Hlavní činností finančního arbitra je řešení sporů v okruhu jeho pravomocí. Pokud jde o spor náležející do jeho působnosti, pak arbitr na návrh navrhovatele zahajuje řízení, provádí šetření a vydává nález. Řídí Kancelář finančního arbitra, ukládá personálu Kanceláře pracovní úkoly a následně jejich činnost kontroluje a hodnotí. Dalším úkolem arbitra je zabezpečit informovanost veřejnosti o jeho činnostech, například prostřednictvím internetu, medií nebo publikací. Účastní se zasedání různých mezinárodních organizací působících v oblasti finanční a ochrany spotřebitelů. Při výkonu funkce pomáhá arbitrovi zástupce finančního arbitra, který arbitra: „...zastupuje v době nepřítomnosti v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti. Arbitr může zástupce arbitra trvale pověřit výkonem části své rozhodovací pravomoci.“<sup>58</sup>

### 4.1 Volba a zánik funkce

I když tento institut nezařazujeme mezi soudy, je orgánem veřejné moci. Finanční arbitr a jeho zástupce, který arbitra v době jeho nepřítomnosti zastupuje, jsou voleni vládou<sup>59</sup> na návrh ministra financí na funkční období pěti let. Návrhy kandidátů na funkci finančního arbitra mohou podávat finanční instituce, jejich profesní sdružení nebo sdružení na ochranu spotřebitelů. První osobou jmenovanou do funkce finančního arbitra byl JUDr. Ing. Otakar Schlossberger na období 2003 – 2007 a na následující období 2008 – 2012 byl zvolen Dr. Ing. František Klufa, který se ovšem funkce předčasně vzdal<sup>60</sup> 16. září 2011. V takových případech se volí nový arbitr do dvou měsíců od dané skutečnosti. Při normálním průběhu se volí nový arbitr dva měsíce před řádným uplynutím funkčního období stávajícího arbitra. Současným úřadujícím finančním arbitrem je Mgr. Monika Nedelková (Strejcová) jmenovaná dne 16. listopadu 2011. V období před dosazením Mgr. Moniky Nedelkové do funkce vedl Kancelář finančního arbitra zástupce finančního arbitra JUDr. Petr Scholz, Ph.D., který od roku 2003 pravidelně obsazoval tuto funkci, ale od 7. března 2013 byl na post zástupce jmenován Mgr. Lukáš Vacek.

---

<sup>58</sup> Zákon o FA, § 4, odst. 3.

<sup>59</sup> Veřejné hlasování poslanecké sněmovny - volba je upravena zákonem č. 90/1995 Sb., ze dne 19. dubna 1995 o jednacím řádu Poslanecké sněmovny ve znění pozdějších předpisů.

<sup>60</sup> Rozšíření kompetencí, vytvoření Kanceláře finančního arbitra, budget spadající pod rozpočtovou kapitolu Ministerstva financí, které seškrtnalo platy čelních představitelů kanceláře téměř na polovinu, znamená pro finančního arbitra více práce, za méně peněz, což bylo zřejmě důvodem odstoupení Dr. Ing. Františka Klufy, který dnes pracuje v soukromé sféře. Plat arbitra byl 129 000 Kč hrubého. (Zdroj: týdeník Euro)

Podle § 4 odst. 2 zákona o FA mohou být finančním arbitrem a jeho zástupcem ustanoveny pouze osoby bezúhonné,<sup>61</sup> plně způsobilé k právním úkonům s řádnou kvalifikací, dobrou pověstí a s dostatečnými zkušenostmi. Zkušenosti a kvalifikace, kterými by měl být arbitr a jeho zástupce vybaveni, jsou v daném zákoně vymezeny poměrně nejasně. Při rozhodování sporů v oblastech jeho působnosti je nutná znalost občanského a obchodního práva, a také jejich procesní úpravy, což v zákoně chybí. Přesto jsou podle informací ve výroční zprávě 2012 Mgr. Monika Nedelková a její zástupce Mgr. Lukáš Vacek v oblasti práva a financí dostatečně kvalifikovaní a zkušení.

Podle § 6 zákona o FA nemohou arbitr a jeho zástupce vzhledem ke svému postavení zároveň vykonávat funkci prezidenta republiky, poslance, senátora, soudce, člena Nejvyššího kontrolního úřadu a bankovní rady České národní banky, nebo jakoukoliv jinou činnost ve veřejné správě. Rovněž se na něj nevztahuje branná povinnost a nemůže být zaměstnán v řídicích, dozorčích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů či provádět jinou výdělečnou činnost, kromě činnosti umělecké, vědecké, publicistické, literární, pedagogické a správy vlastního majetku za podmínky, že tato činnost neohrožuje nezávislost, nestrannost a důstojnost výkonu funkce finančního arbitra.

K zániku funkce finančního arbitra dochází v situacích upravených v § 6, odst. 3 zákona o FA. Jak pro arbitra, tak pro jeho zástupce končí jejich výkon funkce dnem, kdy: „...a) uplynulo jeho funkční období; b) nabytí právní moci rozsudek soudu, kterým byl arbitr nebo zástupce arbitra odsouzen pro úmyslný trestný čin, trestný čin proti majetku, hospodářský trestný čin nebo pro trestný čin spáchaný v souvislosti s financováním terorismu; c) bylo předsedovi vlády doručeno písemné prohlášení arbitra nebo zástupce arbitra, že se své funkce vzdává; d) arbitr nebo zástupce arbitra zemřel, nebo ke dni, ke kterému byl prohlášen za mrtvého.“<sup>62</sup>

#### **4.2 Náklady a Kancelář finančního arbitra**

Náklady na činnost finančního arbitra byly financovány ČNB, jejíž rozpočty nepatří do soustavy veřejných rozpočtů, což znamená, že finanční arbitr nebyl hrazen financemi daňových poplatníků. Je důležité, zachovat služby finančního arbitra pro spotřebitele bezplatné. Vyvstává zde ale otázka, jak financovat jeho činnosti? V zemích Evropské unie jsou orgány poskytující obdobné služby financovány z plošných odvodů finančních institucí (případně poplatky z řešených sporů). Zpočátku se o tomto způsobu financování

---

<sup>61</sup> V zákoně o FA, § 4, odst. 5. je upraveno, kdo se nepovažuje za bezúhonného.

<sup>62</sup> Zákon o FA, § 6, odst. 3.

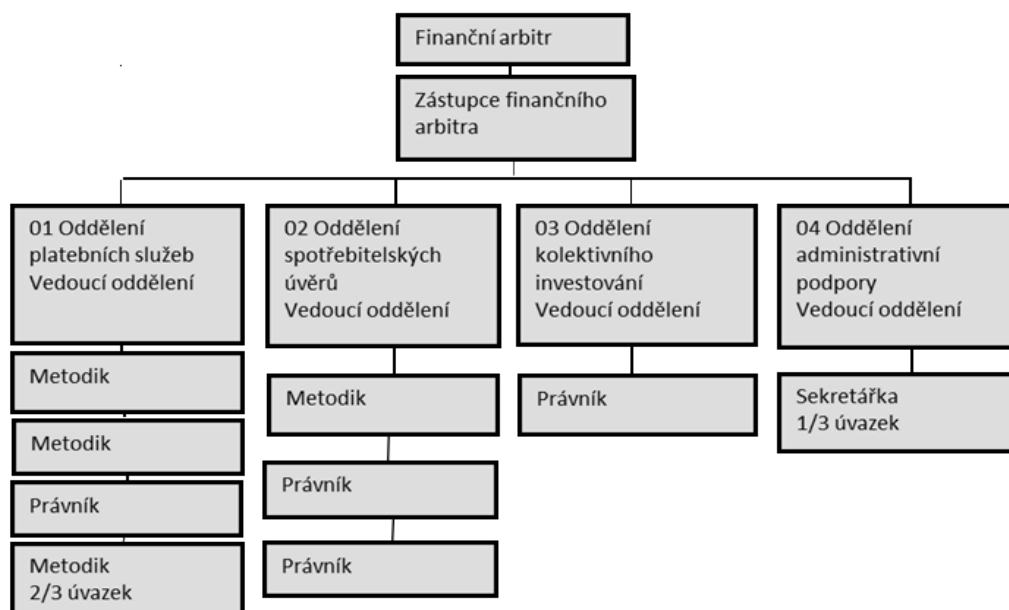


prostřednictvím příspěvků finančních institucí uvažovalo, avšak toto řešení neprošlo vinou lobby České bankovní asociace.<sup>63</sup> Skutečnost, že náklady na fungování institutu finančního arbitra byly hrazeny ČNB, vyvolala kritiku ze strany Evropské komise a Evropské centrální banky, jelikož tento způsob financování je v nesouladu s principem zákazu měnového financování a zároveň není dodržena nezávislost národních centrálních bank.

V souvislosti s daným nedostatkem a skutečností, že s novelizací zákona o FA spadá do působnosti finančního arbitra o tisíce subjektů více než dříve, byla zřízena 1. července 2011 **Kancelář finančního arbitra** (dále jen Kancelář) a posílena personální stránka úřadu z původních průměrných 7 na 14 zaměstnanců<sup>64</sup> právě na základě zákona č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon o FA. Kancelář je organizační složka státu a samostatná účetní jednotka a byla vytvořena z důvodu technického a odborného zabezpečení činnosti finančního arbitra, který je v čele této kanceláře. Informace o aktivitě a nákladech pro zajištění své funkce podává arbitr vládě a Poslanecké sněmovně.<sup>65</sup>

Dalšími osobami zaměstnanými v Kanceláři poskytující arbitrovi odbornou výpomoc při uskutečňování jeho činnosti jsou metodici, analytici, právní experti a sekretářka.

**Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra je následující:**



**Obr. 4.1<sup>66</sup>**

<sup>63</sup> Scholz, P. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovňávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. Daně a finance, 3-6/2007. Praha, LexisNexis CZ, 2007. ISSN 1801-6006.

<sup>64</sup> Ke konci roku 2011 bylo obsazeno 11 systematizovaných míst a na zbylé 3 bylo vypsáno výběrové řízení.

<sup>65</sup> Zprávy o své činnosti (projednávaných sporech a vynaložených nákladech) podává do 31. března každého kalendářního roku dle zákona o FA, § 5, odst. 3.

<sup>66</sup> Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2012. [online]. [cit. 2013-04-15]. str. 12. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financi-arbitr/vyrocní-zpravy.html>

Plat stanovuje finančnímu arbitrovi a jeho zástupci vláda, ale zaměstnancům Kanceláře finančního arbitra vymezuje plat sám arbitr.

Do 30. června 2011 byly náklady rozpočtovány ČNB. Rozpočet se skládal z tzv. kapitol. Správcem kapitol a) výdajů na provoz realizovaných v interní správě finančního arbitra; b) limitů spotřeby a c) výdajů realizovaných v externí správě jiných správců rozpočtových položek byl finanční arbitr, který mohl ovlivňovat čerpání prostředků z kapitoly a) a b). Od 1. července 2011 spadá rozpočet Kanceláře do rozpočtové kapitoly Ministerstva financí, to znamená, že jeho činnost je hrazena ze **státního rozpočtu**.<sup>67</sup> Pokuty uložené finančním institucím, příjmy z úroků a ostatní nedaňové příjmy představují souhrnem celkové příjmy, které od druhé poloviny roku 2011 plynou do státního rozpočtu. V roce 2012 využíval institut finančního arbitra zapůjčenou výpočetní a obslužnou techniku a zázemí Ministerstva financí. Ještě do 31. července 2012 poskytovalo Ministerstvo financí Kanceláři arbitra možnost konzultací při vedení účetnictví a rozpočtových pracích, ale od 1. srpna 2012 je Kancelář samostatnou organizační složkou státu, která je plně funkční účetní a rozpočtovou jednotkou.

Rozpočet roku 2012 byl ustanoven částkou 18 mil. Kč, a to v rozlišení 2.1 mil. Kč na kapitálové (investiční) výdaje a 15.9 mil. Kč na běžné výdaje. Za výše uvedené konzultace byly z rozpočtu Kanceláře do rozpočtu Ministerstva financí převedeny odměny v hodnotě 177 tis. Kč. Počet pracovních míst byl v roce 2012 průměrně stanoven na 14 s průměrným platem ve výši 49 tis Kč.

#### **4.3 Ostatní povinnosti finančního arbitra**

Mezi činnosti, které arbitr vykonává, nepatří jen řešení sporů v rozsahu jeho kompetencí, ale má také povinnosti zachování mlčenlivosti, zastupování České republiky na zasedáních mezinárodních organizací. Dále má za úkol dodržovat informační povinnosti, dohlížet na instituce, které podle zákona o FA musí splňovat informační povinnosti institucí, nebo případně ukládat institucím pokuty.

---

<sup>67</sup> Rozpočet byl na období od 1. 7. 2011 do konce roku 2011 stanoven na 8.815.000 Kč. Vyšší částka byla způsobena kapitálovými výdaji souvisejícími se vznikem Kanceláře finančního arbitra a výdaji vyvolanými rozšířením působnosti finančního arbitra. Celkové příjmy ve sledovaném období činily 688.000 Kč.

#### 4.3.1 Mezinárodní spolupráce

Finanční arbitr navazuje **mezinárodní spolupráci** s ostatními orgány členských států EU a států tvořících Evropský hospodářský prostor, které vykonávají stejnou nebo obdobnou funkci jako arbitr.<sup>68</sup> Povinností arbitra je mimo jiné poskytnout základní informace o těchto orgánech a náležitě je uveřejnit.<sup>69</sup>

V roce 2001 Evropská komise založila **FIN-NET**.<sup>70</sup> Jedná se o sdružení institucí zřízených k mimosoudnímu řešení sporů pro finanční oblast členských států Evropské unie. Organizace funguje na základě vzájemné spolupráce, výměny informací, zkušeností a předkládání těchto poznatků a dat Evropské komisi: „...za účelem pomoci spotřebitelům s jejich problémy, které jim vznikají se zahraničními subjekty, např. bankami, pojišťovnami, stavebními spořitelny, investičními společnostmi působícími na území Evropské unie.“<sup>71</sup> Cílem organizace je usnadnit spotřebitelům přístup k těmto institucím při řešení přeshraničních a podpora finančních služeb využívaných spotřebiteli.

V situacích, kdy je spotřebitel v rozporu s finanční institucí jiného členského státu, má právo obrátit se na vnitrostátní mimosoudní orgán, který je členem FIN-NET, a využít tak mezinárodní spolupráci v rámci této sítě. Vnitrostátní orgán (např.: ombudsman) předá případ mimosoudnímu orgánu (např.: mediátor) v zemi, která je členem FIN-NET a ve které sídlí daná instituce. „*Jakmile příslušný institut obdrží stížnost, pokusí se spor vyřešit podle svých pravidel s přihlédnutím na doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů.*“<sup>72</sup>

V roce 2006 se stal finanční arbitr oficiálním členem sítě FIN-NET a pro období 2009 - 2010 se stal dokonce členem řídicího výboru této organizace. FIN-NET má celkem 56 členů z 24 zemí<sup>73</sup> Evropského hospodářského prostoru. V roce 2012 se v Bruselu, kde se zasedání obvykle konají, uskutečnila dvě pracovní zasedání. Obou zasedání se zástupce finančního arbitra nebo jiný zaměstnanec Kanceláře zúčastnili.<sup>74</sup>

---

<sup>68</sup> Na základě zákona o FA, § 20 Mezinárodní spolupráce.

<sup>69</sup> Finanční arbitr: Projekty a spolupráce. [online]. [cit. 2013-04-16]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/projekty-a-spoluprace.html>

<sup>70</sup> FIN-NET je zkratkou pro „*Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services*“

<sup>71</sup> Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2005. [online]. [cit. 2013-04-16] Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/vyrocnizpravy.html>

<sup>72</sup> FIN-NET: How to use FIN-NET?. In: [online]. [cit. 2013-04-16]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/how\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/how_en.htm)

<sup>73</sup> Členské státy EU: Belgie, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Itálie, Irsko, Litva, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Nizozemí, Německo, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Španělsko, Švédsko, Velká Británie. A také Island, Lichtenštejnsko a Norsko.

<sup>74</sup> Mezi ostatními členy český arbitr nevyniká, jelikož většina členů má mnohem větší kompetence, například finanční ombudsman z Velké Británie pokrývá celý britský finanční trh, zaměstnává tisíce zaměstnanců a dostává kolem jednoho miliónu podnětů ročně.

V roce 2008 se finanční arbitr stal členem celosvětové sítě **INFSOS**,<sup>75</sup> sdružení institucí pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu po celém světě. Hlavním cílem sdružení založeného v roce 2007 je vzájemná spolupráce, výměna informací, zkušeností a následný rozvoj odborných znalostí v oblastech mimosoudního řešení sporů, ochrany spotřebitele, přeshraniční spolupráce, informačních technologií, školení a vzdělávání různých zemí světa. INFSOS má v současnosti šestatřicet členů<sup>76</sup> z různých částí světa a každý rok pořádá konferenci „INFO“, která se letos bude konat 15. září v Taiwanu.

V roce 2012 arbitr zahraniční spolupráci omezil na minimum, z důvodu potřeby zajistit řádné fungování Kanceláře finančního arbitra jako odborného a organizačního aparátu pro rozhodovací činnost finančního arbitra. V roce 2013 se však bude snažit aktivněji zapojit do mezinárodní spolupráce jak na evropské, tak globální úrovni. Předaných poznatků a zkušeností si ceníme, jelikož při rozvoji českého finančního trhu se čím dál více setkáváme s problémy, se kterými v zahraničí čelili již v minulosti.

#### **4.3.2 Informační povinnost arbitra**

Kromě zpráv o své činnosti, které arbitr předkládá Poslanecké sněmovně a vládě do konce března, má povinnost dle § 21 zákona o FA každoročně zveřejnit nejpozději do 30. června **Výroční zprávu o činnosti finančního arbitra**. Výroční zpráva obsahuje popis, zhodnocení a náklady činnosti arbitra za uběhlý rok včetně jeho informačních povinností. Zveřejňuje také některé vybrané řešené případy bez uveřejnění identifikačních údajů navrhovatelů v rámci zachování mlčenlivosti.<sup>77</sup> Ovšem zveřejněním identifikačních údajů institucí arbitr mlčenlivost neporušuje. Důvodem je preventivní ochrana spotřebitelů, kteří by měli s těmito institucemi jednat obezřetně. Rovněž se vytvoří nátlak na instituce, které nestojí o negativní propagaci tím, že budou zařazeny mezi institucemi vedoucí spory se svými klienty.

Arbitr má povinnost informovat o zjištěných nedostatecích institucí jejich **orgány dohledu**. Národní dohledový orgán je ČNB. Pro obezřetný dohled na makro úrovni byla 24.

---

<sup>75</sup> Zkratkou pro International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. (INFSOS. [online]. [cit. 2013-05-06]. Dostupné z: <http://www.networkfso.org/>)

<sup>76</sup> Seznam členů: Arménie, Austrálie, Botswana, Bosna a Hercegovina, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Chile, Irsko, Indie, Itálie, Jihoafrická republika, Kanada, Kazachstán, Litva, Maďarsko, Malajsie, Nizozemí, Nový Zéland, Norsko, Ostrov Man, Pákistán, Peru, Polsko, Rakousko, Řecko, Saudská Arábie, Senegal, Spojené státy americké, Španělsko, Svazijsko, Švýcarsko, Taiwan ROC, Trinidad a Tobago, Velká Británie. (INFSOS: Links. [online]. [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <http://www.networkfso.org/Links.html>)

<sup>77</sup> Podle zákona o FA, § 22, má arbitr povinnost zachovávat mlčenlivost o faktech, se kterými přišel do styku při výkonu své činnosti. Arbitr může být mlčenlivosti zproštěn pouze poslaneckou sněmovnou.

listopadu 2010 zřízena Evropská rada pro systémová rizika (ESRB) nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 1092/2010. 1 ledna 2011 byly vytvořeny tři evropské orgány pro dohled nad finančním trhem, konkrétně ESMA pro regulaci kapitálového trhu, EBA pro regulaci bank a EIOPA<sup>78</sup> pro regulace pojišťoven a penzijních fondů, které dohromady tvoří Evropské orgány dohledu (ESAs).<sup>79</sup> ESAs, ESRB a národní dohledové orgány tvoří dohromady Evropský systém finančního dohledu (ESFS). Arbitr je členem Výborů pro finanční trh, díky němuž se podílí na tvorbě nových koncepcí regulace a dohledu nad finančním trhem.

Dále má arbitr povinnost pomáhat navrhovatelům při zahájení (se sepisováním, podáváním a doplňováním návrhu) a kdykoliv v průběhu řízení, pokud o to navrhovatel požádá. O poskytování této výpomoci vhodným způsobem informuje veřejnost,<sup>80</sup> se kterou má za úkol udržovat kontakt prostřednictvím internetu, médií, tiskových zpráv apod.<sup>81</sup> Podle § 21 odst. 4 má povinnost náležitě informovat veřejnost o výkonu své funkce, o projednávaných sporech bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů a o svém postupu při rozhodování podle zákona o FA. Tyto povinnosti můžeme brát jako prostředky, které pomáhají a usnadňují spotřebiteli přístup k řízení před FA.

Informace jsou poskytovány podle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím podle samostatného Předpisu finančního arbitra o poskytování informací ze dne 26. října 2011.

#### 4.3.3 Kontrola institucí a ukládání pokut

*„Institute písemně sdělí arbitrovi nejpozději ke dni, od něhož je oprávněna vykonávat svou činnost, svoji obchodní firmu, název nebo jméno a příjmení, sídlo nebo místo podnikání a určenou kontaktní osobu...“<sup>82</sup>* Zároveň zástupce kontaktní osoby a jeho identifikační údaje. Podle § 25 zákona o FA musí již existující instituce tyto údaje sdělit poprvé do 3 měsíců od

---

<sup>78</sup>EIOPA - European Insurance and Occupational Pensions Authority; ESMA – European Securities and Markets Authority; EBA – European Banking Authority

<sup>79</sup> *European Supervisory Authorities* přispívají k lepšímu fungování, vyšší integritě a průhlednosti vnitřního trhu, prostřednictvím zajištění účinné a jednotné úrovně regulace a dohledu nad finančními trhy. Vznikly na základě zákona č. 37/2012 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s reformou dohledu nad finančním trhem v Evropské unii publikovaného 31. ledna 2012. Zákon představuje transpozici směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/78/EU ze dne 24. listopadu 2010. (ČNB: Dohled a regulace. [online]. [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/dohled\\_financi\\_trh/vykon\\_dohledu/mezinarodni\\_aktivita/index.htm](http://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/vykon_dohledu/mezinarodni_aktivita/index.htm))

<sup>80</sup> Zákon o FA, § 21 odst. 3.

<sup>81</sup> Například v roce 2012 arbitr pro veřejnost připravil Zpravodaj finančního arbitra a informační leták o finančním arbitrovi se vzorem návrhu na zahájení řízení s podrobnými vysvětlivkami a rozeslal je všem obcím a městům v České republice.

<sup>82</sup> Zákona o FA, § 19 odst. 1.

nabytí účinnosti tohoto zákona.<sup>83</sup> Pokud některé z institucí změni stanovené údaje, mají povinnost bez zbytečných odkladů tyto změny nahlásit. Arbitr si nové údaje řádně opraví v seznamu institucí, který má povinnost vést. Informační povinnost institucí může být provedena pomocí formuláře vydaného arbitrem. Formulář i seznam institucí je dálkově přístupný na webových stránkách finančního arbitra.<sup>84</sup>

Jako správní orgán má arbitr podle § 23 zákona o FA pravomoc ukládat pokuty institucím, které nedodrží povinnosti stanovené tímto zákonem podle závažnosti až do 1 mil. Kč. Pokud porušení přetrvává, lze pokutu udělit opakovaně. Arbitr má povinnost pokutu pouze udělit, vybírání a vymáhání není náplní jeho práce.

Pokutu ukládá v případě porušení § 11, § 12 odst. 6, 7 a 9 a § 19 zákona o FA. V případě § 11 to znamená, že instituce se nevyjádřila do 15 dní k návrhu, který byl proti ní podán. S ohledem na § 12 odst. 6 může arbitr uložit pokutu instituci, která na jeho výzvu do 15 dnů nepředložila požadované doklady, nezúčastnila se jednání, neposkytla vysvětlení k dokumentům nebo neumožnila nahlédnout do záznamů, které jsou podstatné pro rozhodování řešeného sporu.

Institucím hrozí tato pokuta, pokud nebudou v případech zmíněných v předchozím odstavci spolupracovat s osobami, které arbitr pověřil k šetření dané věci. Osobou pověřenou arbitrem může být buď zaměstnanec Kanceláře nebo: „...*zaměstnanec centrální banky nebo jiná fyzická osoba,*<sup>85</sup> *kteřou arbitr písemně pověřil prováděním šetření v arbitrážní věci. (Osoba se prokazuje tímto písemným pověřením.)*“<sup>86</sup>

Arbitr nebo arbitrem pověřená osoba má právo se obracet na instituce, které účastníky šetření nejsou, ale mohou k němu poskytnout významné informace. V případě nesplnění požadavku do 15 dní může arbitr uložit výše uvedenou pokutu.

Arbitr může v odůvodněných případech termín prodloužit na žádost instituce před uplynutím lhůty až o 15 dní. Původně byla lhůta 30 denní, ale první novela zákona o FA ji zkrátila na polovinu, protože nesplňovala zásadu rychlého vyřešení sporu.

Pokutu může arbitr také uložit v případě, kdy instituce poruší informační povinnosti stanovené § 19 uvedené výše.

---

<sup>83</sup> Tzn., že právnické a fyzické osoby zprostředkovávající spotřebitelské úvěry musely tyto údaje arbitrovi sdělit 3 měsíce od účinnosti novely zákona (zákon č. 180/2011 Sb., která vstoupila v platnost 1. 7. 2011), čili do 30. 9. 2011. Při rozšíření působnosti arbitra se tyto povinnosti budou vztahovat i na další instituce.

<sup>84</sup> Finanční arbitr: Seznam institucí. [online]. [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/info-pro-spotrebitele/seznam-instituci.html>

<sup>85</sup> Podle zákona o FA, § 12 odst. 8. je fyzická osoba, kterou arbitr pověřil k šetření dané věci povinná dodržovat povinnosti stanovené zaměstnancům v Zákoně č. 262/2006 Sb., zákoník práce, § 303.

<sup>86</sup> MRKÝVKA, Petr a Ivana PAŘÍZKOVÁ. *Základy finančního práva*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008, 252 s. ISBN 978-80-210-4514-9. str. 145.

Instituce mohou podat námitku proti rozhodnutí o udělení pokuty a při jejím neúspěchu následně napadnout žalobou. Pokuta je veřejnoprávní sankcí, to znamená, že je přezkoumatelná ve správním soudnictví. Na rozdíl od sankce udělované při nálezů na konci řízení, má arbitr při ukládání pokut možnost rozhodnout se v zásadě nezávisle.

Podle § 23 zákona o FA lze řízení o uložení pokuty zahájit do jednoho roku ode dne nesplnění povinnosti instituce, například doručením rozhodnutí o uložení pokuty. Pokutu lze uložit maximálně do dvou let ode dne neuskutečnění povinnosti. Náplní rozhodnutí je výrok, odůvodnění a informace o možnosti podat proti němu námitky, které lze podat do 15 dní ode dne doručení rozhodnutí. Pokud je námitka podaná včas, vytvoří odkladný účinek, protože arbitr musí o námitkách bez zbytečného odkladu rozhodnout do 30 dní (v komplikovaných případech maximálně do 60 dní). Rozhodnutí arbitra o námitkách je pravomocné a nelze proti němu podat námitky. „*Písemné vyhotovení rozhodnutí o uložení pokuty a písemné vyhotovení rozhodnutí arbitra o námitkách se doručuje účastníkovi do vlastních rukou. Pokuta je příjmem státního rozpočtu.*“<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> Zákona o FA, § 23, odst. 6 a 8.

## 5. Řízení před finančním arbitrem

I když nám název „finanční arbitr“ může evokovat vzájemnost s arbitráží, což je rozhodování sporů rozhodčím arbitrem (neboli rozhodčí řízení), ve skutečnosti s ní nemá v zásadě nic společného. Řízení před FA je specifickým druhem řízení, ve kterém tento správní orgán rozhoduje o soukromých právech a povinnostech stran sporu. Od § 8 až po § 18 zákona o FA je řízení upraveno jen částečně. Pokud tedy zákon o FA nezahrnuje konkrétní procesní úpravu postupuje se v řízení přiměřeně pomocí správního řádu, jestliže tento zákon nestanoví jinak.<sup>88</sup> Nesmíme zapomenout, že arbitr má pravomoc rozhodovat pouze spory, které vznikly až po založení tohoto institutu (po 1. lednu 2003). To platí i pro rozšíření jeho kompetencí. Z toho důvodu může řešit spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, které vznikly až po 1. lednu 2011.

### 5.1 Zahájení řízení

Řízení před FA je řízení smířčího charakteru<sup>89</sup> a zahajuje se návrhem na zahájení řízení podané ze strany spotřebitele - navrhovatele. Řízení začíná dnem, kdy je tento návrh doručen úřadu finančního arbitra.<sup>90</sup> Návrh může být podán jednak v písemné, faxové nebo i v elektronické formě. Navrhovatelem může být uživatel platebních služeb, držitel elektronických peněz a spotřebitel spotřebitelského úvěru nebo klient investující do kolektivních fondů.<sup>91</sup> To znamená, že řízení nemůže být zahájeno finanční institucí nebo samotným finančním arbitrem. Skutečnost, že návrh může být podán pouze navrhovatelem, je podle Petra Scholze<sup>92</sup> v souladu s právním řádem České republiky. Je zřejmé, že instituce nebudou mít v souvislosti se spory spadající do působnosti finančního arbitra zájem podat návrh jako první. Pokud závěrem řízení bude arbitrem vydaný náleze, který je pro instituci nepříznivý, má možnost obrátit se na soud.

---

<sup>88</sup> Na základě zákona o FA, § 24.

<sup>89</sup> Nesmíme zaměňovat se smířčím řízením dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád.

<sup>90</sup> Na základě zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, § 44.

<sup>91</sup> Podle zákona o FA, § 3, odst. 2.

<sup>92</sup> SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi: komentář*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2009, xx, 110 s. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 978-807-4000-911. s. 26.



V případě, kdy je instituce ve sporu s klientem, má právo obrátit se na obecný soud nebo rozhodčí soud, pokud má s klientem uzavřenou rozhodčí smlouvu.<sup>93</sup> Nemá ale možnost podat návrh finančnímu arbitrovi, z čehož vyplývá smysl tohoto institutu, a tím je ochrana klientů a posílení jejich postavení ve vztahu (ve sporu) s finančními institucemi.

Podle § 9 zákona o finančním arbitrovi je **návrh nepřijatelný**, pokud:

„a) *spor nenáleží do působnosti arbitra*, ...“<sup>94</sup> Tato situace je nejčastějším případem, protože z celkového počtu doručených návrhů za rok je arbitr oprávněn řešit průměrně 16% a od rozšíření jeho pravomocí v roce 2011 kolem 20% oprávněných podnětů k zahájení řízení.

„...b) *ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno* a d) *ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno*, ...“<sup>95</sup> V případě, kdy ve věci již soud nebo rozhodčí orgán rozhodují, je dána překážka věci zahájené (neboli litispendence). Navrhovatel se může také kdykoliv rozhodnout podat žalobu k soudu, a pokud tak učiní v době, kdy probíhá řízení před FA, vznikne překážka litispendence a arbitr má povinnost řízení zastavit, jelikož může být vedeno pouze jedno řízení. Pokud ve stejné záležitosti již soud nebo rozhodčí orgán rozhodl, je dána překážka věci rozhodnuté (neboli res iudicata).

„...c) *spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem*.“<sup>96</sup> Toto ustanovení je poměrně nevhodné, protože nerozlišuje, zda arbitr řízení ukončil věcným rozhodnutím, vydáním nálezu nebo řízení ukončil zastavením.<sup>97</sup> Proto by bylo do budoucna žádoucí, aby se v § 9 stanovilo rozlišení, jestli bylo ve věci rozhodnuto meritorním, nebo procesním rozhodnutím.

Podle Petra Scholze může hypoteticky dojít k situaci, kdy se instituce bude snažit vyhnout řízení před FA, a proto sama podá ve věci stejné žalobu k soudu proti klientovi neboli navrhovateli. Arbitr bude muset řízení zastavit vzhledem k § 9 a § 14 zákona o FA. Instituce mohou vzít žalobu zpět a zabránit tím navždy možnosti klienta projednat spor před arbitrem z důvodu překážky nepřipustnosti návrhu.

Je však nutné se zamyslet, zda se v této situaci jedná o totožný předmět a účastníky řízení, protože jenom tehdy nastane překážka ve věci zahájené. Navrhovatelé - klienti se

---

<sup>93</sup> Rozhodčí doložky se využívají například při uzavírání úvěrových smluv, proto byla velkým přínosem pro ochranu spotřebitele novela z roku 2009, která stanovila: „*Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra*.“ (zákon o FA, § 1, odst. 1.)

<sup>94</sup> Zákon o FA, § 9.

<sup>95</sup> Zákon o FA, § 9.

<sup>96</sup> Zákon o FA, § 9.

<sup>97</sup> SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi: komentář*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2009, xx, 110 s. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 978-807-4000-911. str. 40-41.

prostřednictvím řízení před arbitrem nejčastěji snaží vymoci nárok na peněžní plnění ze strany instituce (např.: vrácení neoprávněných poplatků za odchozí či příchozí platby). Aby vznikla překážka ve věci zahájené, musela by instituce podat k soudu návrh, ve kterém by se sama proti sobě domáhala povinnosti, například vrátit částku určitému navrhovateli - klientovi, což by soud zřejmě odmítnul.

Výjimkou by ovšem byly spory například o platnosti určitého smluvního ujednání mezi klientem a institucí, při kterém by návrh instituce (např.: instituce se domáhá, aby soud určil smlouvu jako platně uzavřenou) u soudu obstál, protože jde o totožný předmět a účastníky řízení. Instituce by se pak snažila vzít svůj návrh zpět a zmařit tím možnost řešení sporu před arbitrem. Klient má však právo vyjádřit se u soudu k věci zpětvzetí návrhu. Soud poté v opodstatněných případech může zpětvzetí návrhu zamítnout. Vzhledem k překážce podle § 9 písmena b) by spor již nemohl být řízen před arbitrem, ale projednán soudem, přičemž by nedovolil instituci zpětvzetí podaného návrhu.

Zde také selhává zásada bezplatnosti, protože navrhovatel podá návrh na zahájení řízení před FA v přesvědčení, že řešením sporu nemůže z hmotného hlediska nic ztratit. Instituce si mohou dovolit kvalitnější právníky a navrhovatel se dostane do nepříjemné situace a psychického nátlaku, protože v případě, pokud spor u soudu prohraje, bude muset uhradit náklady řízení převyšující původní spornou částku. Řešením této situace by mohla být úprava procesní překážka v Občanském soudním řádu pro řízení před FA jako je tomu v případě rozhodčího řízení. „*Jakmile soud k námitce žalovaného uplatněné nejpozději při prvním jeho úkonu ve věci samé zjistí, že věc má být podle smlouvy účastníků projednána v řízení před rozhodci, nemůže věc dále projednávat a řízení zastaví...*“<sup>98</sup> Abychom dosáhli takového způsobu řešení, bylo by nutné upravit definování postavení finančního arbitra v našem právním řádu.

## 5.2 Náležitosti návrhu na zahájení řízení

Forma návrhu může být písemná za podmínky, že obsahuje všechny příslušné informace stanovené § 10 zákonem o FA. Jednodušší je podání prostřednictvím formuláře, který vydal arbitr a je veřejně přístupný na jeho webových stránkách,<sup>99</sup> představuje pro navrhovatele snadnou cestu k podání návrhu, aniž by zapomněli na některé náležitosti návrhu.

---

<sup>98</sup> Zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, § 106, odst. 1.

<sup>99</sup> Info pro spotřebitele: Formuláře pro spotřebitele. [online]. [cit. 2013-04-20]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/info-pro-spotrebitele/formulare-ke-stazeni.html>

Jak jsem již zmínil v kapitole o povinnostech arbitra, má arbitr podle § 21 zákona o FA vhodným způsobem napomáhat navrhovateli při zahájení řízení a vyplňování formuláře.

Návrh na zahájení řízení musí obsahovat celou řadu povinných náležitostí: „a) *označení účastníků řízení*, (údaje o navrhovateli a instituci, proti které návrh směřuje); b) *doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě*, (většinou se jedná o doklad o reklamaci klienta, který dosvědčuje, že se navrhovatel snažil vyřešit spor s finanční institucí nejprve sám); c) *úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností*; d) *důkazní prostředky nebo označení důkazů*; e) *označení, čeho se navrhovatel domáhá*; f) *prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnaní a je si vědom závaznosti nálezu*; g) *plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci*; h) *datum a podpis navrhovatele*.“<sup>100</sup>

Pokud má návrh nějaké chyby, kontaktuje arbitr navrhovatele a vysvětlí mu, o jaké nedostatky se jedná a jak je opravit. Navrhovatel musí chyby odstranit ve lhůtě 15 dnů, a pokud o to arbitra požádá, může arbitr lhůtu v odůvodněných případech prodloužit o dalších 15 dnů, a to i opakovaně.<sup>101</sup>

Podáním návrhu se pozastaví běh promlčecí doby stejně jako v situaci, kdy je návrh podán k soudu.<sup>102</sup>

### 5.3 Zásady řízení

§ 12 zákona o FA upravuje zásady, kterými se arbitr řídí v průběhu řízení. Jelikož je finanční arbitr správní orgán, jsou jeho zásady činnosti upraveny také § 2 až § 8 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu.

**Zásada spravedlnosti a zákonitosti** - Arbitr rozhoduje spravedlivě a nestranně na základě faktů, které získal v souladu se zákonem o FA a zvláštními právními předpisy. Posuzuje spory podle svého nejlepšího vědomí a svědomí bez zbytečných odkladů a průtahů.

**Zásady písemnosti a neveřejnosti** - „Arbitr nařídí ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu“<sup>103</sup> Z daného tvrzení vyplývá, že řízení zpravidla probíhá písemnou formou a ústní forma je využívána jen zřídka. Ústní jednání je zpravidla neveřejné, pokud ho sám arbitr neprohlásí za veřejné, přičemž je třeba chránit tajné informace (např.

<sup>100</sup> Zákon o FA, § 10, odst. 1.

<sup>101</sup> Na základě zákon o FA, § 10, odst. 4.

<sup>102</sup> Podle zákona o FA, § 8, odst. 2.

<sup>103</sup> Zákona o FA, § 12, odst. 2.

bankovní tajemství). Navrhovatel, který neovládá tuzemský jazyk, má podle § 13 zákona o FA právo na vedení řízení v jazyce domovské země instituce, se kterou smlouvu sepsal nebo v jazyce, ve kterém s ní jednal. Pokud je nutná přítomnost tlumočníka, náklady na jeho činnost hradí instituce, proti které je návrh podán.<sup>104</sup>

**Zásady vyšetřovací, materiální pravdy a hodnocení důkazů** – Poté, co se instituce (účastník řízení) vyjádří k návrhu, má arbitr za úkol aktivně, na základě vlastního podnětu vyhledávat důkazy, které před svým konečným rozhodnutím volně zhodnotí za účelem zjištění skutečného stavu věci na rozdíl od důkazních návrhů účastníků, kterými vázán není. Arbitr musí důkazy hodnotit podle jejich závažnosti a průkaznosti vzhledem k individualitě daného případu. S tím souvisí § 12 odst. 5 zákona o FA, podle něhož má arbitr právo vyžadovat od účastníků řízení veškeré důkazy, které zároveň s ústním vysvětlením podpoří jejich tvrzení. Spatřuji zde velkou výhodu oproti klasickému soudnímu řízení, kde samotný žalobce - spotřebitel ve srovnání s finančním arbitrem nedisponuje dostatečnými znalostmi a iniciativou. Také správní řád má úpravu, která říká: „*Účastníci jsou povinni označit důkazy na podporu svých tvrzení. Správní orgán není návrhy účastníků vázán, vždy však provede důkazy, které jsou potřebné ke zjištění stavu věci.*“<sup>105</sup>

Nesmí se opomenout povinnosti institucí,<sup>106</sup> jak je uvedeno v kapitole o kontrole institucí a ukládání pokut, které arbitrovi nebo osobě arbitrem pověřené musí poskytnout řádnou součinnost ve lhůtě 15 dní.

Pokud se jedná o poskytnutí důkazů jinými osobami,<sup>107</sup> jež nejsou účastníky řízení, může arbitr pro jejich zajištění použít například ustanovení správního řádu, který říká: „*Správní orgán může usnesením uložit tomu, kdo má listinu potřebnou k provedení důkazu, aby ji předložil...*“<sup>108</sup> Podobně tak arbitr může využít součinnosti svědka, který poskytne svědeckou výpověď nebo znalce, jenž poskytne znalecký posudek na základě § 55 a § 56 správního řádu.

**Zásady rovnosti účastníků** – Navrhovatel - klient nebo instituce, oba účastníci řízení mají při prosazování svých procesních práv stejné postavení. Podle § 12 odst. 4 mají také právo nahlížet do spisu, vlastnit kopie písemností založených do spisu a vyjadřovat se k jejich

<sup>104</sup> Podle zákona o FA, § 18, odst. 1.

<sup>105</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, § 52.

<sup>106</sup> Povinnosti jak institucí účastnících se řízení tak a institucí neúčastnících se řízení, ale disponujících podstatnými informacemi v rámci řízení.

<sup>107</sup> Upravených v zákoně o FA, § 3 odst. 3.: „*Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.*“

<sup>108</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, § 53 Důkaz listinou.

obsahu. S tím má souvislost také § 36 odst. 3 správního řádu, který upravuje právo účastníků vyjádřit se před vydáním rozhodnutí k podkladům rozhodnutí.

**Zásada bezplatnosti** - Přestože zásadu bezplatnosti mezi zásadami řízení (§ 12 zákon o FA) nenalezneme, můžeme ji k těmto zásadám přiřadit. Podle § 18 zákona o FA řízení není zpoplatněno, ale náklady na provedení běžných procesních úkonů (např.: právní zastoupení) hradí každý účastník sám. Na samotné řízení před arbitrem se nevztahují žádné speciální poplatky, přesto musíme poznamenat, že zásada bezplatnosti je v tomto případě pouze relativní.

#### 5.4 Zastavení řízení

Z obecného hlediska má řízení následující průběh: a) Navrhovatel - klient podá návrh na zahájení řízení; b) Finanční arbitr návrh přijme a následně vyzve instituci, aby se k návrhu do 15 dní vyjádřila; c) Instituce se k návrhu vyjádří a může proběhnout dokazování ze strany arbitra; d) Arbitr vydá nález, který obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o námitkách.

U většiny případů však nedojde k tomuto vzorovému postupu. V případě, že navrhovatel neposkytne potřebnou součinnost a nedostatky, na které arbitr upozornil ve lhůtě 15 dní neodstraní, arbitr řízení zastaví na základě § 14 zákona o FA. Další příčinou zastavení řízení může být následné zjištění navrhovatele, že jeho problematika sporu nespadá do pole působnosti arbitra podle § 9 zákona o FA nebo navrhovatel vezme svůj návrh zpět. Řízení je také zastaveno, když v průběhu řízení před finančním arbitrem a před vydáním nálezu ve věci samé dojde mezi účastníky k narovnání,<sup>109</sup> což znamená, že dojde ke smírnému řešení sporu. Instituce často svolí ke smírnému řešení sporu, díky pravomoci arbitra zveřejňovat identifikační údaje (instituce nestojí o negativní propagaci tím, že budou zařazeny mezi institucemi, které vedou spory se svými klienty) a ukládat jim pokuty.

Skutečnost, že je vydán nález, ještě není podmínkou ukončení řízení. Podle zákona o FA lze proti rozhodnutí arbitra podat opravný prostředek – námitku, o kterých znovu rozhoduje arbitr v námitkovém řízení. Pokud není strana sporu s výsledkem řízení o námitkách spokojena, může rozhodnutí finančního arbitra napadnout žalobou u soudu. Soud žalobu zamítne nebo svým rozhodnutím nahradí rozhodnutí finančního arbitra.

---

<sup>109</sup> Podle výroční zprávy za rok 2012 byla 2 řízení zastavena z důvodu zpětvzetí návrhu, 15 z důvodu neodstranění vad, 50 pro odpadnutí důvodu řízení (došlo k narovnání sporu) a 9 pro nepřislušnost k rozhodování sporu.

## 5.5 Nález – meritorní rozhodnutí arbitra

Meritorní rozhodnutí rozhoduje státní orgán o právech a povinnostech vyplývajících z hmotně-právních vztahů. Pokud se finanční arbitr dostane během řízení ve věci samé až k závěrečné části, tak bez zbytečného odkladu rozhoduje vydáním nálezu. Arbitr musí rozhodnout nejpozději 30 dní ode dne podání návrhu na zahájení řízení. V komplikovaných případech má právo rozhodnout do 60 dní a výjimečně může i tuto lhůtu přiměřeně prodloužit. Doba, která uplyne v průběhu opravy vad návrhu, čekání na vyjádření instituce k návrhu a jiného poskytování součinnosti institucí neubírá čas celkové lhůty.<sup>110</sup> Krátká doba řízení je nepochybně velkou výhodou ve srovnání s klasickým soudním řízením, ale oproti ostatním alternativám mimosoudního řešení, se kterými jsme se seznámili výše, nepatří řízení před FA k nejrychlejším.

Chvályhodným faktem je, že se průměrná délka řízení podle výročních zpráv každým rokem zkracovala. Poslední 4 roky je však průměrná délka včetně stavěcích lhůt kolem 60 dní a bez stavěcích lhůt kolem 50 dní.

Povinné náležitosti nálezu můžeme rozdělit na dvě oblasti, procesní a formální náležitosti. Za procesní se považuje stanovisko, které říká: „*Písemné vyhotovení nálezu se doručuje účastníkům řízení bez zbytečného odkladu do vlastních rukou.*“<sup>111</sup> Podrobné vytyčení způsobu doručování je upraveno v § 19 Společné ustanovení o doručování, Správního řádu.

Formální část je stanovena v § 15, odst. 3 zákona o FA, která vysvětluje, že vydaný nález musí povinně obsahovat výrok, odůvodnění a poučení o námitkách. Z důvodu strohé úpravy musíme tyto pojmy objasnit pomocí subsidiárního právního řádu, konkrétně § 68, Správního řádu. Ve **výrokové části** je uvedeno, zda bylo návrhu vyhověno nebo byl zamítnut předmět řízení, otázky, které se v jeho souvislosti řešily, právní ustanovení na základě, kterých bylo rozhodováno, označení účastníků, lhůta ke splnění ukládané povinnosti. *V odůvodnění se uvedou důvody výroku..., podklady pro jeho vydání, úvahy, kterými se správní orgán řídil při jejich hodnocení a při výkladu právních předpisů, a informace o tom, jak se správní orgán vypořádal s návrhy a námitkami účastníků a s jejich vyjádřením k podkladům rozhodnutí.*<sup>112</sup> V **poučení** jsou uvedeny informace o odvolání. Od kterého dne a v jaké lhůtě lze námitku podat. Jaký správní orgán o odvolání rozhoduje a u kterého můžeme námitku podat.

<sup>110</sup> „Lhůta se staví po dobu, kdy běží lhůta podle § 10 odst. 4, § 11 a § 12 odst. 6.“ (zákon o FA, § 15, odst. 1.)

<sup>111</sup> Zákon o FA, § 15, odst. 2.

<sup>112</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, §68, odst. 3.

Podle § 17a zákona o FA se institucím ukládá specifická povinnost v situaci, kdy nález arbitra byť jen z části vyhovuje návrhu navrhovatele. Instituce je povinna zaplatit sankci nejméně 15.000 Kč, a to i v případě, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Pokud předmětem sporu je peněžitá částka vyšší než 15.000, má instituce povinnost zaplatit 10% z této částky. Sankce jsou příjmem státního rozpočtu.

## 5.6 Námitky – opravný prostředek proti rozhodnutí arbitra

Proti meritornímu rozhodnutí arbitra lze podat opravný prostředek, protože kdyby zde nebyla možnost přezkumu, byl by tento stav v rozporu s naším právním řádem. Práva na jejich podání se podle § 16 lze vzdát. Účastnické strany mohou proti nálezu arbitra podat řádně odůvodněné námitky do 15 dní ode dne doručení nálezu v písemné formě. Z toho vyplývá, že se jedná o institut nárokový, jelikož právo na jeho uplatnění je časově závislé. Včas podané námitky mají suspenzivní účinek.

O námitkách rozhoduje arbitr ve lhůtě 30 dní ode dne jejich doručení arbitrovi. V komplikovaných případech je lhůta 60 dní, a pokud není možné vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může být přiměřeně prodloužena. V rozsahu doručených námitek arbitr nález přezkoumá a rozhodnutím nález potvrdí nebo změní.<sup>113</sup> Rozhodnutí o námitkách, které je konečné (nelze proti němu znovu podat námitky), se doručí v písemné formě účastníkům do vlastních rukou.

Přezkumný proces finančního arbitra není v zákoně o FA upraven podrobněji, ovšem § 24 stanovuje, že se v řízení postupuje přiměřeně podle správního řádu. „*Proti usnesení se může odvolat účastník, jemuž se usnesení oznamuje...*“<sup>114</sup> Úprava samotného odvolacího řízení je vymezena § 81 až § 92, správního řádu.

Skutečnost, že o námitkách proti nálezu rozhoduje stejná osoba, která ve věci samé vedla řízení a rozhodla, popírá smysl opravného prostředku. Námitka, kterou jeden z účastníků podává, musí být v tomto případě velice přesvědčivá a řádně opodstatněná, aby arbitr svůj původní názor změnil. Tím také není dodržena podmínka devoluce, která je stanovena správním řádem. „*Nestanoví-li zákon jinak, je odvolacím správním orgánem nejbližší nadřízený správní orgán.*“<sup>115</sup> Účastníkům podávajícím námitky nebude vzhledem k této situaci poskytnut objektivní přezkum, což může vyvolat například zvýšení počtu soudních žalob. Proto by bylo vhodné vytvořit určitou hierarchii při rozhodování (např.: o

<sup>113</sup> Arbitr nemá možnost nález zrušit, vrátit a zahájit nové řízení, jelikož o námitkách rozhoduje sám.

<sup>114</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, §76 Usnesení, odst. 5.

<sup>115</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, §89, odst. 1.

sporu by rozhodoval zástupce arbitra a přezkum by zajišťoval samotný arbitr). Podle Scholze by bylo rozumné vytvořit k rozhodování o námitkách poradní orgán jako speciální komisi složenou z finančního arbitra, jeho zástupce a třetím členem by mohl být soudní znalec, advokát arbitra apod.<sup>116</sup>

Dále je důležité, aby námitky byly řádně podané, protože jenom tehdy se odvolací orgán (v našem případě finanční arbitr) jimi zabývá a mají odkladný účinek. „*Ve sporném řízení odvolací správní orgán přezkouvává napadené rozhodnutí jen v rozsahu námitek uvedených v odvolání.*“<sup>117</sup>

Zajímavým faktem je také skutečnost, že odvolací orgán podle § 90 odst. 3, Správního řádu nemá právo změnit napadené rozhodnutí (nález) v neprospěch účastníka, který námitku podal. Výjimkou jsou případy, kdy odvolání podá jiný účastník, jenž nemá shodné zájmy anebo napadený nález není v souladu s právními předpisy nebo jiným veřejným zájmem.

Pokud je účastník, který s vydaným nálezem stále nesouhlasí v situaci, kdy dané rozhodnutí již není napadnutelné námitkami, má stále možnost využít mimořádného opravného prostředku, a to prostřednictvím žaloby podle části páté občanského soudního řádu.<sup>118</sup> Tento způsob přezkumu poměrně máří výhody, které řízení před arbitrem nabízí. Jelikož soud není vázán skutkovým stavem, který byl zjištěn správním orgánem,<sup>119</sup> je zahájeno zcela nové soudní řízení, které může trvat i několik let. Kromě arbitra probíhá soudní řízení za účasti navrhovatele a instituce. Soud buď nakonec rozhodne rozsudkem, jenž zcela nahrazuje rozhodnutí arbitra, nebo dojde k závěru, že arbitr v daném řízení rozhodl správně.

## 5.7 Vykonatelnost nálezu

Jakmile navrhovateli uplyne 15 denní lhůta od doručení nálezu, ve které měl možnost podat proti nálezu odvolání nebo se práva podat námitku dobrovolně vzdá anebo je o podaných námitkách již rozhodnuto, je nález v právní moci a stává se závazným, nezměnitelným a nenapadnutelným dalšími námitkami. „*Nález je soudně vykonatelný podle*

---

<sup>116</sup> SCHOLZ, Petr. *Postavení a činnosti finančního arbitra - ombudsmana po integraci dozorů nad finančním trhem* [online]. 2008 [cit. 2013-04-21]. 308 l. ISBN Postavení a činnosti finančního arbitra. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/156341/pravf\\_d/Disertacni\\_prace\\_30-1-2008.pdf](http://is.muni.cz/th/156341/pravf_d/Disertacni_prace_30-1-2008.pdf), s. 124.

<sup>117</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, §141 Sporné řízení, odst. 5.

<sup>118</sup> Přesněji v zákoně č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, § 244 odst. 1, který stanovuje: „*Rozhodl-li orgán (...) smírčí orgán zřízený podle zvláštního právního předpisu podle zvláštního zákona o sporu nebo o jiné právní věci, která vyplývá z občanskoprávních, pracovních, rodinných a obchodních vztahů (§ 7 odst. 1), a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení.*“

<sup>119</sup> Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, § 250e, odst. 1.



*občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění...*“ (neboli pariční lhůta) a pokud není v nálezů předepsána lhůta k plnění, stává se nález vykonatelný v době nabytí právní moci.<sup>120</sup> Jak se dozvíme níže, může vykonatelný nález posloužit jako titul pro soudní výkon rozhodnutí podle občanského soudního řádu nebo k exekuci podle exekučního řádu.

I když se podle § 24 zákona o FA má arbitř v situacích, kdy tento zákon nestanoví jinak, řídit patřičně podle správního řádu, z předchozí citace vyplývá, že vykonatelnost nálezů se řídí občanským soudním řádem.

Při bližším rozboru je zřejmé, že pokud vycházíme ze správního řádu<sup>121</sup> je subjektem oprávněným provádět správní exekuci exekuční správní orgán. Finanční arbitř, který rozhoduje o soukromých subjektivních právech a povinnostech, ale takovým orgánem není. Z toho důvodu se musí v případě vynucení vykonatelnosti nálezů postupovat podle občanského soudního řádu, který říká: „*Nesplní-li povinný dobrovolně, co mu ukládá vykonatelné rozhodnutí, může oprávněný podat návrh na soudní výkon rozhodnutí.*“<sup>122</sup>

Vyvstává zde otázka, jestli je nález arbitra vykonatelný také cestou soukromoprávní exekuce podle zákona o exekučním řádu. Ze zákona o FA je zřejmé, že se přiklání k výkonu rozhodnutí cestou občanského soudního řádu, ale způsobem exekučního řádu je to taky možné. „*Exekučním titulem je... g) jiná vykonatelná rozhodnutí a schválené smíry a listiny, jejichž výkon připouští zákon.*“<sup>123</sup>

Jako výtku na závěr bych zmínil skutečnost, že je upřednostňován správní řád jako subsidiární právní řád před občanským soudním řádem, který je pro spotřebitele mnohem přijatelnější a méně formálnější.

Slabinou řízení před arbitrem je možnost soudního přezkumu rozhodnutí arbitra, která by se měla omezit. Například při rozhodčím řízení může soud zrušit nález tohoto orgánu jen v případě procesních vad (např.: nezpůsobilý rozhodce, neplatně uzavřená rozhodčí smlouva). Právě kvůli takovým důvodům je slovo „arbitř“ v jeho názvu poměrně nevhodně stanoveno. Jako v ostatních státech, kde se setkáváme s těmito instituty, pasuje našemu finančnímu arbitrovi více název „ombudsman“.

---

<sup>120</sup> Zákon o FA, § 17, odst. 2 a 3.

<sup>121</sup> „*Exekučním správním orgánem je správní orgán, který je podle tohoto nebo zvláštního zákona oprávněn k exekuci.*“ (zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, §103, odst. 2)

<sup>122</sup> Zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, § 251.

<sup>123</sup> Zákona č. 120/2001 Sb. o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, § 40 odst. 1.

## 5.8 Rozhodovací proces arbitra v praxi

Ve výročních zprávách o činnosti finančního arbitra a na jeho webových stránkách se uvádí vybrané typy řešených sporů, ve kterých se popisuje průběh řízení a v závěru konečné rozhodnutí arbitra. Dovolte mi jeden z příkladů, který se týká nevydání části hotovosti z bankomatu, uvést:

*Navrhovatel se domáhal vůči instituci vrácení části **nevydané hotovosti z bankomatu**. Požadoval vrátit částku 10 000 Kč. Navrhovatel je řadu let plně invalidní a velmi špatně mobilní, a proto většinu svých záležitostí si zajišťuje prostřednictvím třetích osob. K výběrům hotovosti ze svého účtu navrhovatel zmocnil třetí osobu, která pečuje o invalidní spoluobčany. Nikdy neměla žádný problém a tento úkol činila vždy svědomitě. Z toho důvodu navrhovatel vyloučil skutečnost, že by pečovatelka lhala ohledně výběru peněz platební kartou z bankomatu instituce, kdy požadovala vydání částky 30 000 Kč, ale vydáno jí bylo pouze 20 000 Kč v tisícikorunových bankovkách. Podle tvrzení zmocněnkyně (pečovatelky) bylo velice složité z bankomatu vyndat objemný balíček peněz. Po vyjmutí 20 ks bankovek čekala dostatečně dlouhou dobu na vydání zbývajících částky. Ta ale vydána nebyla a potvrzení o transakci také ne. Z účtu navrhovatele bylo odečteno 30 000 Kč. Navrhovatel tuto transakci reklamoval, ale instituce jeho reklamaci zamítla.*

*Instituce s tvrzením navrhovatele nesouhlasila, protože bankomat nevykázal přebytek, ani v daném časovém období nenahlásil technickou chybu. Instituce uvedla, že daný typ bankomatu vydává maximálně 40 kusů bankovek, vložené nominály jsou v hodnotě 200 Kč a 1 000 Kč, což znamená, že bankomat vydá maximálně 40 000 Kč a v případě, že jakýkoliv klient požaduje vyšší částku, bude upozorněn na skutečnost, že takový výběr není možný. Pokud by z technických důvodů hotovost neprošla výdejním otvorem, bankomat by uvedl chybovou zprávu a případně by se prodloužila doba mezi vydáním a odebráním hotovosti.*

*Finanční arbitr vydal nález a **návrh zamítl**. Navrhovatel podal námitky, ve kterých požadoval provedení stejného zkušebního výběru. V průběhu řízení o námitkách pověřil finanční arbitr zaměstnance k šetření ve věci ohledání předmětného bankomatu. Společně s pracovníky instituce a s navrhovatelem se pokusili provést požadovaný zkušební výběr. Pokus byl neúspěšný a hotovost bankomat nevydal. Instituce následně navrhla **smírné řešení sporu** a částku 10 000 Kč navrhovateli vrátila.*

*Finanční arbitr by měl řešit spory právě smírným způsobem a v tomto řízení mezi navrhovatelem a institucí k takovému závěru došlo. Navrhovatel svůj návrh vzal zpět, což podle § 14 zákona o FA znamená, že je řízení zastaveno.<sup>124</sup>*

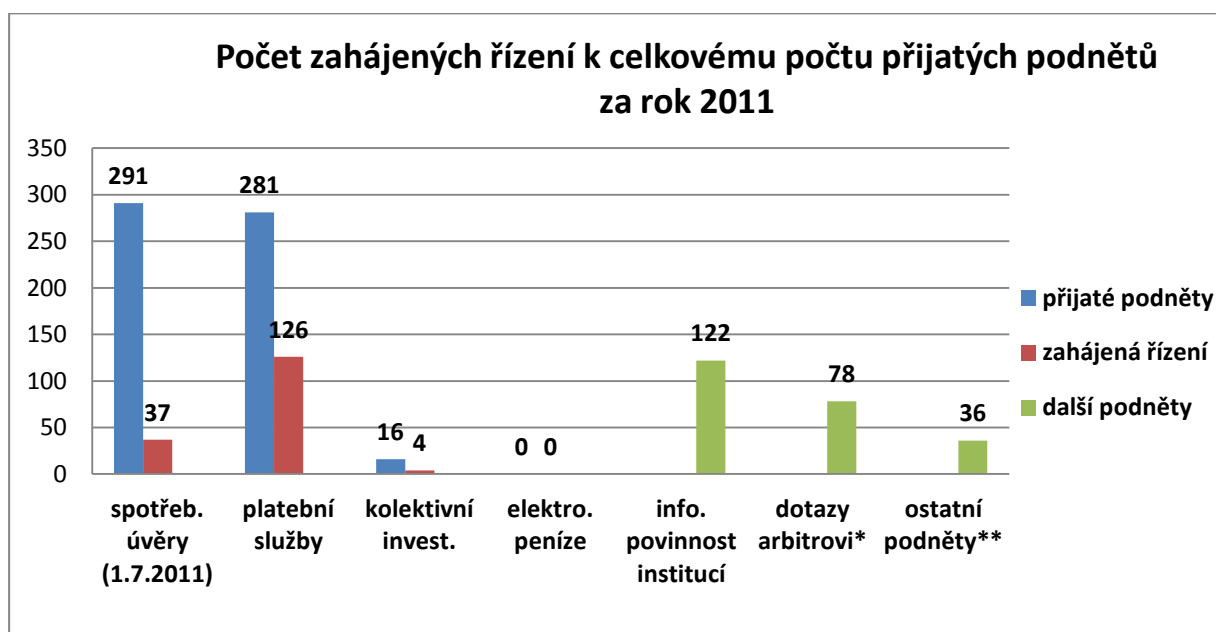
---

<sup>124</sup> Podle příkladu sporu uvedeného ve Výroční zprávě o činnosti finančního arbitra za rok 2011.

## 6. Výhled činnosti finančního arbitra do budoucnosti

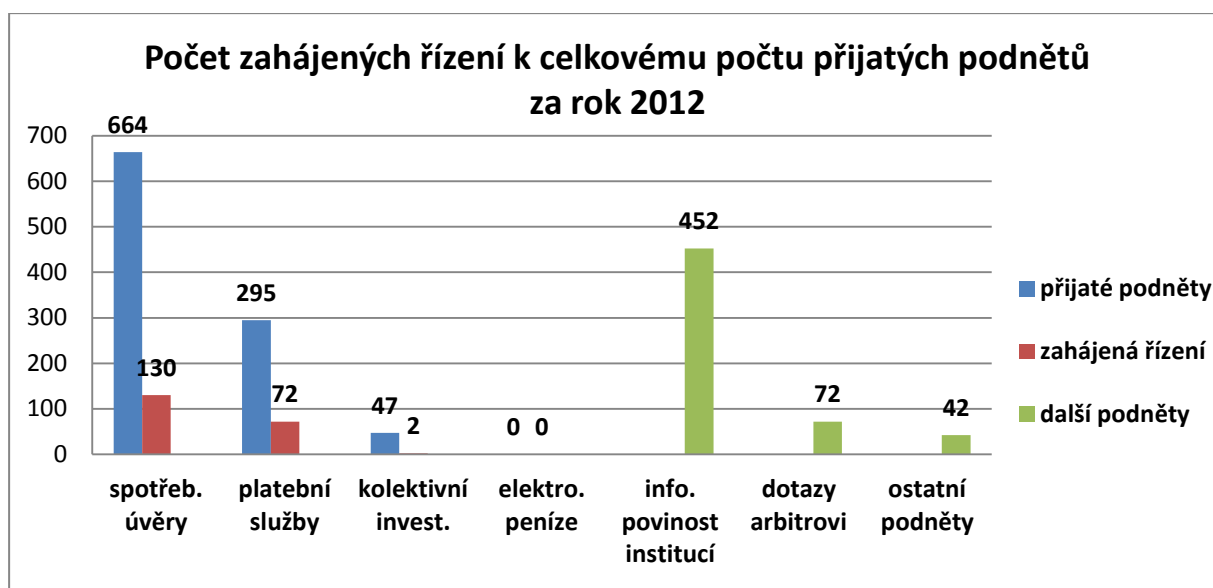
### 6.1 Vývoj za poslední období

V roce 2012 se na finančního arbitra obraceli spotřebitelé, podnikající fyzické osoby i právnické osoby s dotazy a návrhy nejrůznějšího charakteru. Přijal celkem 1572 podání, z nichž 204 bylo návrhů na zahájení řízení, a zbývajících 1368 byly vznesené dotazy. Jak můžeme vidět z grafů, pravomoc arbitra řešit spory mezi spotřebiteli a věřiteli nebo zprostředkovateli při nabízení, zprostředkování nebo poskytování spotřebitelských úvěrů, se stala dominantní oblastí rozhodovací činnosti arbitra již (nejvíce dotazů a oznámení institucí).



Obr. 6.1 <sup>125</sup>

<sup>125</sup> Mezi dotazy arbitrovi patří dotazy ohledně jeho pravomoci například otázky na druhy sporů, procesní postupy arbitra, obsah návrhu na zahájení řízení. Mezi ostatní podněty patří například dotazy ohledně penzijního připojištění, pojištění, ochrany osobních údajů, jiných finančních služeb. Graf zpracován na základě informací z výroční zprávy 2011.



Obr. 6.2 <sup>126</sup>

Z výše uvedených grafů je jasné vidět, že podněty pro oblast spotřebitelských úvěrů v roce 2011 předčily ostatní pole působnosti arbitra, i když pravomoc v této oblasti měl až od poloviny roku 2011. Samozřejmě řešení sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb byly již od vzniku institutu finančního arbitra hlavní náplní jeho činnosti, ale z uvedených grafů je zřejmé, že poslední rozšíření kompetencí bylo jedním z nejpodstatnějších. Zákonodárci by se proto měli zamyslet, jestli je vhodné rozšiřovat kompetence arbitra pouze tam, kde to vyžadují směrnice Evropské komise. Podle čísel je zřejmé, že působnost v oblasti spotřebitelských úvěrů mohla být v kompetencích arbitra mnohem dříve. V roce 2012 dominují počty dotazů, návrhů a oznámení institucí v souvislosti s plněním informační povinnosti<sup>127</sup> právě v této oblasti. Zejména poplatky se staly za rok 2012 nejčastějším předmětem sporu (např.: poplatky za uzavření úvěrové smlouvy, poplatky za předčasné splacení úvěru a poplatky za správu<sup>128</sup> nebo vedení úvěrového účtu).

Ve druhé polovině roku 2012 se velká část návrhů týkala sporů o poplatky za vedení nebo správu úvěrového účtu. Finanční instituce se ohrazovaly tím, že arbitr je nepřislušný k rozhodování v případech, kdy předmětem sporu jsou úvěry vyloučené z režimu zákonů o spotřebitelském úvěru. Arbitr totiž není oprávněn řešit spory z hypotéčních úvěrů nebo úvěrů

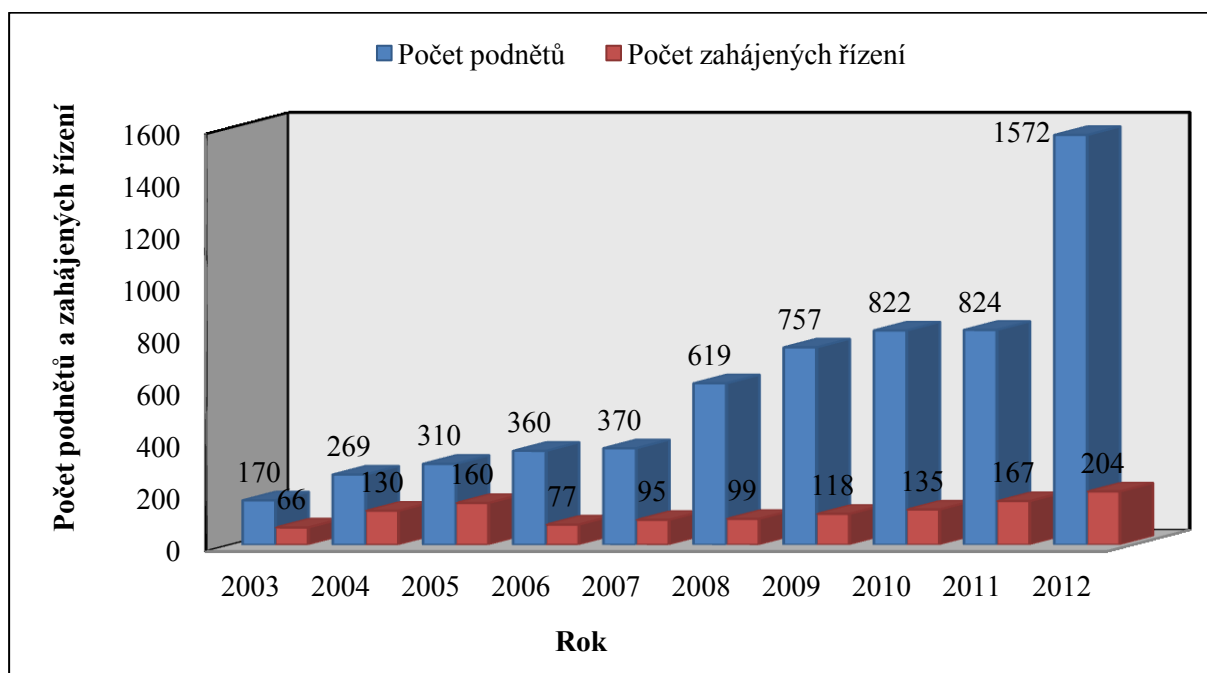
<sup>126</sup> Graf zpracován na základě informací z výroční zprávy 2012.

<sup>127</sup> V průběhu roku 2012 finanční arbitr nevedl žádné řízení ve věci nesplnění informační povinnosti.

<sup>128</sup> 29. dubna 2013 arbitr vydal první nálezný ve sporu o poplatek za vedení úvěrového účtu/správu úvěru. V rozhodnutí konstatoval, že instituce je povinna poplatek vrátit a zaplatit pokutu podle zákona o FA.

přesahujících hodnotu 1.880.000 Kč a také musí zastavit všechna řízení, jejichž předmětem jsou spotřebitelské úvěry vyloučené z režimu zákona č. 145/2010 Sb.

Porovnání celkového počtu přijatých podání a projednávaných sporů v jednotlivých letech existence finančního arbitra vykazuje rostoucí tendenci. Nejvyšší skok byl zaznamenán díky dotazům ohledně spotřebitelských úvěrů, které tazatelé kladli telefonicky, mailem, přes webový formulář, poštou i osobně.



Obr. 6.3 <sup>129</sup>

Rozšíření působnosti arbitra a vznik Kanceláře finančního arbitra vyvolaly potřebu rozšíření personálu, nových pracovních metod, nových postupů zajišťujících financování Kanceláře, oběh účetních dokladů, uzavírání smluv s poskytovateli služeb, které jsou nutné k zajištění hlavní činnosti institutu arbitra (např.: zajištění materiální a v oblasti IT). V roce 2012 došlo k obměně personální stránky Kanceláře a byli přijati mladí, zkušení právníci, kteří působili například v advokacii, u rozhodčího soudu, ve státní správě apod.

Aby se z institutu finančního arbitra mohl stát universální orgán pro řešení sporů mezi klienty a finančními institucemi, je třeba dále rozšiřovat jeho pravomoci. Musíme tak činit umírněně z důvodu přehlcení Kanceláře a případného poklesu efektivity. Zároveň s novými kompetencemi se musí provést analýza dopadů nových pravomocí na oblast personální, organizační, rozpočtovou a technickou tohoto institutu.

<sup>129</sup> Výroční zpráva 2012. [online]. [cit. 2013-04-25]. str. 8. Dostupné z: [www.finarbitr.cz/cs/vyrocní-zpravy.html](http://www.finarbitr.cz/cs/vyrocní-zpravy.html)

## 6.2 Budoucnost institutu finančního arbitra

V budoucnu se budou jeho pravomoci rozšiřovat na spory mezi osobami provozujícími směnářskou činnost<sup>130</sup> a osobami, které mají zájem o provedení směnářského obchodu, nebo s nimiž již směnářský obchod proveden byl a mezi osobami zprostředkovávající nebo poskytující životní pojištění a osobami, které mají zájem uzavřít životní pojištění, nebo již danou pojistku uzavřeli.<sup>131</sup> Návrh nového zákona o směnářské činnosti<sup>132</sup> a související změnový zákon novelizuje zákon o FA s účinností k 1. červenci 2013. Nový zákon o směnářské činnosti projednal Rozpočtový výbor Poslanecké sněmovny letos v únoru a doporučil její schválení bez připomínek, ale projednávání novely zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí, která zahrnuje i související novelu zákona o FA, přerušil, ovšem její účinnost se předpokládá na konci roku 2013, případně začátkem roku 2014.

Další zákon, který nepřináší věcné rozšíření působnosti, ale novelizuje zákon upravující činnost arbitra, bude nový zákon o investičních společnostech a investičních fondech, jehož účinnost je navržena také na 1. července 2013. Novela přinese značný nárůst počtu subjektů,<sup>133</sup> proti nimž bude možné vést řízení, což si vyžádá navýšení počtu zaměstnanců v oddělení kolektivního investování o jednoho pracovníka.

V souvislosti s rozšířením působnosti v oblasti směnářské činnosti a životního pojištění je nutné založit dvě nová oddělení, každé s minimálně se 3 odbornými pracovníky. Se spory ze zprostředkování nebo poskytování životního pojištění se očekává podobný nárůst agendy, jaká byla zaznamenána v oblasti spotřebitelských úvěrů.

Další rozšíření působnosti finančního arbitra se předpokládá v 1. polovině roku 2015 na základě transponování nové směrnice a nařízení EU. Jedná se o směrnici Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů spotřebitelských sporů a nařízení Evropského parlamentu a Rady o on-line řešení sporů.

---

<sup>130</sup> Celkový počet směnářů v ČR je podle ČNB 937 a počet stížností klientů směnářů v roce 2011 byl 131.

<sup>131</sup> Podle ČNB je v ČR celkový počet subjektů oprávněných zprostředkovávat (kolem 95 tis.) nebo poskytovat životní pojištění (26 životních nebo smíšených pojišťoven) a celkový počet uzavřených smluv je cca 8 500 tis.

<sup>132</sup> Současná právní úprava provádění směnářské činnosti je obsažena v Devizovém zákoně č. 219/1995 Sb. Ministerstvo financí navrhlo připravit zcela nový zákon, který vyčlení úpravu směnářské činnosti z tohoto zákona. Navrhovaný zákon upraví celkově problematiku směnářské činnosti, tedy jak získávání povolení k činnosti směnářníka, tak pravidla provozování směnářské činnosti a to jak pro banky, tak pro družstevní záložny.

<sup>133</sup> K stávajícím 22 investičním společnostem bude podle ČNB nově pasivně legitimováno 61 obchodníků s cennými papíry, 7 929 investičních zprostředkovatelů a další osoby provádějící správu fondu kolektivního investování.

Cílovým stavem by nakonec bylo rozšíření působnosti finančního arbitra na celý finanční trh, aby byl schopen řešit i spotřebitelské spory, například ze stavebního spoření jako celku, hypotéčních úvěrů, celého sektoru pojišťovnictví nebo investičních služeb.

Hlavní činnosti arbitra v dalším období bude bezpochybně rozhodování individuálních sporů v souvislosti s poskytováním vybraných finančních služeb. Dobrou zprávou je, že se také bude zapojovat do legislativních aktivit, kde se bude snažit na základě svých zkušeností upozorňovat na oblasti, ve kterých navrhovatelům musí oznamovat svou nepříslušnost k rozhodování sporu.

Činnost arbitra by se měla více uvádět ve všeobecnou známost a vstoupit tak do povědomí co nejširšího okruhu uživatelů finančních služeb takovým způsobem, aby se na něj klienti s důvěrou obraceli a instituce respektovaly jeho rozhodnutí. Arbitr proto bude šířit informace o své existenci a jeho rozhodovací praxi mezi širokou veřejnost a rovněž bude podporovat zvyšování finanční gramotnosti obyvatelstva. Bude zveřejňovat informace jak o všech řešených sporech, tak i o problémech nesouvisejících s rozhodovací činností arbitra, se kterými se na něho veřejnost obrací.

Arbitr se zapojuje do programů podporujících finanční gramotnost veřejnosti, účastní se například činnosti Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání nebo soutěže Finanční gramotnost.

Projednává se také spolupráce Kanceláře finančního arbitra s Platformou pro odpovědné financování a Aliancí proti dluhům. Společně by měli spolupracovat na aktivitách zaměřených na prevenci předlužení popřípadě jeho řešení.



## 7. Závěr

Z počátku bylo objasněno, že spotřebitel je mezi klienty jeden z nejzranitelnějších účastníků na finančním trhu, a proto je nezbytné jeho ochraně věnovat pozornost. Jelikož ne všechno se vyřeší zákonodárnou mocí, je důležité začít od základů a klást důraz na finanční gramotnost spotřebitelů, neboť implementováním čím dál tím většího množství právních předpisů spotřebitele, který si není vědom svých práv, neochráníme. I když nové právní předpisy ukládají institucím povinnost klienta informovat (např.: o všech podmínkách a nákladech úvěru), neznamená to, že mu budou podrobně vysvětlovat každý jemu neznámý pojem. V obsáhlých smlouvách dodržujících stanovené informační povinnosti se jen stěží bez finanční gramotnosti vyzná. Když bude kladen důraz na finanční vzdělání (bude aplikován do základního vzdělávání), mohla by naše společnost za určitou dobu dospět ke stavu, kdy spotřebitele nebude nutné chránit z důvodu jeho pochybení, ale pouze v případech, které sám nemůže ovlivnit.

Institut finančního arbitra představuje pro ochranu spotřebitele na finančním trhu jednoznačný přínos a v dnešní době, kdy se finanční trh rychle rozvíjí a počet sporů narůstá, je tento orgán zcela nezbytný. Teoreticky má určité nedostatky, které se ovšem vyskytují u většiny mladých a rozvíjejících se orgánů, jejichž právní úprava se v průběhu existence teprve dotváří. Výhodou při řízení před finančním arbitrem je rovnocenné postavení, které má spotřebitel ve vztahu k finančním institucím. Řešení sporů tímto mimosoudním způsobem šetří spotřebiteli psychickou sílu, čas a finance, které by musel objevovat v případě řešení sporů klasickou soudní cestou. Instituce si mohou oproti spotřebitelům dovolit platit zkušené právníky a samotné soudní řízení může trvat i několik let.

V praxi probíhá činnost arbitra poměrně bez problémů a jeho využívání se každým rokem zvyšuje, zejména díky poslednímu rozšíření působnosti na řešení sporů z oblasti spotřebitelských úvěrů bylo v roce 2012 zaznamenáno nejvíce přijatých podnětů za dobu jeho existence. Při dalším rozšiřování pravomocí v roce 2013 na řešení sporů ze směnářské činnosti a ze zprostředkování nebo poskytování životního pojištění se očekává obdobný nárůst podnětů. Podstatné je, že se uvažuje o dalším rozšiřování arbitrových pravomocí, protože cílovým stavem by mělo být vytvoření univerzálního orgánu pro řešení sporů mezi klienty a institucemi na finančním trhu.

Jedním z hlavních nedostatků je skutečnost, že nález arbitra nemá stejnou váhu jako rozhodnutí soudu. Řízení zahájené před arbitrem by mohlo stanovit překážku v zahájení řízení

před civilním soudem jedině v případě, že dojde k redefinici arbitra na primárně rozhodčí orgán. Na základě srovnání českého institutu s jeho podobami v jiných státech EU by se měli zejména zákonodárci inspirovat, jelikož všechny primárně vycházejí ze stejného právního základu, ale přesto jsou mezi nimi rozdíly. Je však chvályhodné, že se v průběhu řízení před finančním arbitrem často setkáváme s narovnáním sporů mezi klientem a institucí, čili vyřešení sporů smířím způsobem, který je hlavním prvkem mediace.

V kapitole o řízení před finančním arbitrem byl zmíněn nevhodný způsob rozhodování o námitkách proti nálezu arbitra. Řešením by mohlo být vytvoření speciální komise jako poradního orgánu k rozhodování o námitkách.

Určitým nedostatkem je také způsob financování tohoto institutu. Finanční arbitr by měl být nezávislý orgán, a proto by neměl být vázán svým hmotným zajištěním na ostatní složky veřejné moci. Východiskem by mohlo být financování plošnými odvody institucí, jejichž spory s klienty je arbitr příslušný řešit.

Harmonizací právních úprav členských států EU a mezinárodní spolupráci prostřednictvím světových nebo evropských sdružení (jako je FIN-NET) se sjednotí postupy při mimosoudním řešení sporů a spotřebitelům se tak dostane shodné ochrany a podmínek vymáhání práva nejen ve všech členských státech EU.

Ve vyspělých demokratických zemích mají v dnešní době instituty pro alternativní řešení sporů, které svým způsobem posilují ochranu spotřebitelů své důležité postavení, jenž bude čím dál víc významnější. Záměrem práce bylo vysvětlit fungování jednoho z těchto mimosoudních orgánů a poukázat na určité výhody a nedostatky. Ať už se v budoucnu bude působnost finančního arbitra rozšiřovat jakýmkoliv směrem, bude podstatné zachovat základní charakteristické znaky při výkonu jeho činnosti – bezplatné, rychlé a efektivní řešení sporů.

## 8. Seznam použité literatury

### Knižní publikace:

1. BAKEŠ, Milan. *Finanční právo*. 5., upr. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2009, xxviii, 548 s. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-801-6.
2. HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. Právní rukověť. ISBN 80-735-7064-5
3. MRKÝVKA, Petr a Ivana PAŘÍZKOVÁ. *Základy finančního práva*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008, 252 s. ISBN 978-80-210-4514-9.
4. SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi: komentář*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2009, xx, 110 s. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 978-807-4000-911.

### Odborné články a zprávy:

1. GONGOL, Tomáš. *Postavení finančního arbitra mezi jinými alternativními způsoby řešení sporů*. In: [online]. [cit. 2013-05-01]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/edicni/dp08/files/pdf/financ/gongol.pdf>
2. Kostecký Jiří, Mgr. LL.M. *Nová směrnice o právech spotřebitelů*. In: © epravo.cz, a.s. [online]. 1999-2013, ISSN 1213-189X [cit. 2013-05-01]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/nova-smernice-o-pravech-spotrebitelu-lepsi-casy-pro-internetove-obchody-75135.html>
3. Ministerstvo financí České republiky. *MFČR: Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu ze dne 16. září 2007* [online]. MFČR [2013-05-01]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova\\_politika\\_MF\\_OSFT2007\\_pdf.pdf](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf)
4. Scholz, P. *Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnavání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem*. Daně a finance, 3-6/2007. Praha, LexisNexis CZ, 2007. ISSN 1801-6006.
5. *Smlouva o založení Evropského společenství: Článek 153*. In: [online]. Euroskop.cz , [cit. 2013-05-01]. Dostupné z: [http://www.euroskop.cz/gallery/2/756-smlouva\\_o\\_es\\_nice.pdf](http://www.euroskop.cz/gallery/2/756-smlouva_o_es_nice.pdf)
6. *Výroční zprávy finančního arbitra z let 2005 – 2012*. [online]. [cit. 2013-05-01]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/vyrocnizpravy.html>

**Akademické práce:**

1. SCHOLZ, Petr. *Postavení a činnosti finančního arbitra - ombudsmana po integraci dozorů nad finančním trhem* [online]. 2008 [cit. 2013-05-04]. 308 l. ISBN Postavení a činnosti finančního arbitra. Dostupné z:  
[http://is.muni.cz/th/156341/pravf\\_d/Disertacni\\_prace\\_30-1-2008.pdf](http://is.muni.cz/th/156341/pravf_d/Disertacni_prace_30-1-2008.pdf)

**Právní předpisy:**

Listina základních práv Evropské unie, 2007/C 303/01.

**Směrnice:**

Směrnice č. 93/13/EHS, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.

Směrnice č. 97/5/ES, o přeshraničních převodech.

Směrnice č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku.

Směrnice č. 2000/46/ES, o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, o jejím výkonu a o obezřetnostním dohledu nad touto činností.

Směrnice č. 2004/39/ES, o trzích finančních nástrojů, o změnách některých směrnic.

Směrnice č. 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změnách některých směrnic.

Směrnice č. 2007/64/ES, o platebních službách na vnitřním trhu a o změnách některých směrnic.

Směrnice č. 2008/48/ES, o smlouvách o spotřebitelském úvěru.

Směrnice č. 2011/83/EU, o právech spotřebitelů a o změnách některých směrnic.

**Zákony:**

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách.

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance.

Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření .

Zákon č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem.

Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy.

Zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech.  
Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.  
Zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví.  
Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže.  
Zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru.  
Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku).  
Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.  
Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě.  
Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí.  
Zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování.  
Zákon č. 190/2004 Sb., o dluhopisech.  
Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.  
Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu.  
Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.  
Zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem.  
Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku.  
Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru.

#### **Internetové zdroje:**

1. Oficiální webové stránky finančního arbitra - [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)
2. Elektronický internetový deník - [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)
3. Informační server pro podnikání - <http://business.center.cz/business/pravo/zakony>
4. Oficiální zdroj informací o členství ČR v Evropské unii - [www.euroskop.cz](http://www.euroskop.cz)
5. Česká národní banka - [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)
6. Ministerstvo financí ČR - [www.mfcr.cz](http://www.mfcr.cz)
7. INFSOS - [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)
8. FIN-NET - [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net)
9. Přístup k právu Evropské unie - <http://eur-lex.europa.eu/cs/index.htm>
10. Slovenská banková asociácia - <http://www.sbaonline.sk>
11. Financial Services Ombudsman's Bureau - <http://www.financialombudsman.ie>

## **9. Seznam zkratek**

ČR – Česká republika

ČNB – Česká národní banka

EBA – European Banking Authority

EHP – Evropský hospodářský prostor

EIOPA - European Insurance and Occupational Pensions Authority

ESAs - European supervisory authorities

ESFS - European System of Financial Supervisors

ESMA – European Securities and Markets Authority

ESRB - European Systemic Risk Board

EU – Evropská unie

FA – finanční arbitr

FIN-NET - Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services

INFSOS - International Network of Financial Services Ombudsman Schemes

MFČR – Ministerstvo financí České republiky

Obr. – obrázek


## 10. Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

### Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byl seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 10.5.2013



jméno a příjmení studenta